



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

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

Tema:

**“Auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC
Ltda.”**

Autora: Cunalata Sanchez, Gissel Xiomara

Tutor: Dr. Tobar Vasco, Guido Hernán

Ambato – Ecuador

2023

i

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Guido Hernán Tobar Vasco con cédula de ciudadanía No. 180144999-0, en mi calidad de Tutor del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA.”**, desarrollado por Gissel Xiomara Cunalata Sanchez, 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

TUTOR



.....

Dr. Guido Hernán Tobar Vasco

C.C. 180144999-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Gissel Xiomara Cunalata Sanchez con cédula de ciudadanía No. 172708564-7, 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 INDÍGENA SAC LTDA.”**, 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


.....
Gissel Xiomara Cunalata Sanchez
C.C. 172708564-7

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



.....
Gissel Xiomara Cunalata Sanchez

C.C. 172708564-7

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 INDÍGENA SAC LTDA.”**, elaborado por Gissel Xiomara Cunalata Sanchez, 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



Dr. César Mayorga
MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. César Salazar
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente proyecto integrador lo dedico a la fuente de mi vida: A mi hijo que me trajo color, alegría y me salvó de ese camino tan incierto que sostenía desde que tengo memoria ¡me has hecho de hierro!

Espero que un día comprendas que te debo lo que soy ahora y este logro sirva de herramienta para guiar tus pasos, Te amo.

A mí, por superar una y mil batallas sola, he aprendido a renunciar, a ser persistente y resiliente.

A mi familia por ser un ejemplo de valores, fuerza y superación.

Gissel Xiomara Cunalata Sanchez

AGRADECIMIENTO

Agradezco al gran arquitecto del universo que me hizo una persona fuerte y me levanto como el ave fénix en innumerables ocasiones, ¿Quién como Dios?

A mi padre por darme raíces para ser fuerte, alas para volar y por su apoyo, me has hecho mucha falta

A mis abuelos, mi tío (+) y mis tías, muchas veces poniéndose en el papel de padre y madre.

Este documento es un esfuerzo grande que involucra a varias personas que me dieron ánimos en este duro camino, infinitas gracias.

Quiero agradecer al Alma mater la Universidad Técnica de Ambato, a la honorable Facultad de Contabilidad y Auditoría y a sus respetables docentes quienes me llenaron de sabiduría, experiencias inolvidables, haciendo un camino para forjar profesionales con conocimientos enfocados en valores ¡He aquí el fruto de su trabajo!

A mi tutor Dr. Guido Tobar por iluminarme con su conocimiento, orientación y sugerencias.

Agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., por su calidad humana, la gran apertura y confianza.

Gissel Xiomara Cunalata Sanchez

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

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA

AUTORA: Gissel Xiomara Cunalata Sanchez

TUTOR: Dr. Guido Hernán Tobar Vasco

FECHA: Agosto 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo social, económico y ambiental son de vital importancia para el país para el bienestar de los ciudadanos por esto el presente proyecto integrador tiene como objetivo general, ejecutar una Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., con la finalidad de evaluar y contribuir con el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de los procesos de los departamentos de la entidad y a su vez la identificación de riesgos, para esto se aplicaron las tres fases de la auditoria. Además, previamente se realizó una visita a la entidad para conocer todas las áreas que conforman y las personas que están al frente y son responsables de cada departamento. De tal forma que al realizar la recolección de información reflejo indicadores de riesgos y debilidades mediante la auditoria de gestión en la entidad financiera. Dentro de la planificación se verifico los datos de la entidad para hacer un análisis breve del control interno por consiguiente en la etapa de ejecución se aplicó COSO, se realizó los papeles de trabajo, hoja de hallazgos, dando como resultado un nivel de confianza alto en casi todos sus componentes pero un nivel moderado en comunicación, finalmente en la fase de comunicación o en el informe de auditoría se plasmó la importancia que tiene la comunicación y el factor importante que significa el conocimiento acerca de la entidad, sus políticas, procedimientos, objetivos, lineamientos y actividades. A pesar de la oportuna innovación, ideas, dedicación y actividades debe existir más trato o contacto entre departamentos. De manera que evidentemente es factible evaluar la eficiencia, eficacia que respalda al cumplimiento de las políticas o leyes para que las metas se cumplan dando como resultados en proyectos y operaciones de la empresa el alcance de estos haciendo el uso correcto de los recursos.

PALABRAS DESCRIPTORAS: AUDITORÍA, GESTIÓN, INDICADORES, PROCESOS, INFORME

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

TOPIC: “MANAGEMENT AUDIT IN COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.”.

AUTHOR: Gissel Xiomara Cunalata Sanchez

TUTOR: Dr. Guido Hernán Tobar Vasco

DATE: August 2023

ABSTRACT

The social, economic and environmental development are of vital importance for the country for the well-being of the citizens, for this reason the present integrating project has as a general objective, to execute a Management Audit to the Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., with the purpose of evaluating and contributing to the improvement of the efficiency and effectiveness of the processes of the departments of the entity and in turn the identification of risks, for this the three phases of the audit were applied. In addition, a visit to the entity was previously made to learn about all the areas that make up and the people who are in charge and are responsible for each department. In such a way that when collecting information, it reflects indicators of risks and weaknesses through the management audit in the financial institution. Within the planning, the entity's data was verified to make a brief analysis of internal control, therefore, in the execution stage, COSO was applied, the work papers, and the discovery sheet were made, resulting in a high level of confidence in almost all its components but a moderate level in communication, finally in the communication phase or in the audit report the importance of communication and the important factor that means knowledge about the entity, its policies, procedures, objectives, guidelines and activities. Despite the timely innovation, ideas, dedication and activities, there must be more treatment or contact between departments. So obviously it is feasible to evaluate the efficiency, effectiveness that supports compliance with policies or laws so that the goals are met, giving as results in projects and operations of the company the scope of these resources making the correct use of them.

KEYWORDS: MANAGEMENT, AUDIT, INDICATORS, PROCESSES, REPORT

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 TABLAS.....	xiii
ÍNDICE FIGURAS	xiv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Introducción	1
1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador.....	1
1.1.2 Descripción del entorno	11
1.1.3 Justificación.....	20
1.1.4 Objetivos	22
1.2. Revisión de la literatura	22
1.2.1. Gestión dentro de las organizaciones.....	22
1.2.1. Teoría de Benchmarking y la gestión empresarial.....	23

1.2.3. Entidades financieras	23
1.2.4. Control empresarial	23
1.2.5. Auditoría de gestión	24
1.2.6. Planeación estratégica	24
1.2.7. Proceso de administración estratégica	26
1.2.8 Métodos del control interno	26
1.2.9 Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA).....	27
1.2.10 Instrumentos para el control de gestión	27
1.2.11 Auditoría	28
1.2.12. Gestión de riesgos corporativos	28
1.2.13. Tipos de auditoría.....	30
1.2.14. Control de interno	30
1.2.15. Fases de la auditoría.....	31
1.2.16. Auditoría de gestión.....	32
1.2.17. Método COSO II.....	33
1.2.18. Principios de auditoría.....	34
1.2.19. Riesgos de auditoría	34
CAPÍTULO II	35
METODOLOGÍA	35
2.1. Descripción de la metodología.....	35
2.1.1 Unidad de análisis	35
2.1.2. Fuentes y técnicas e instrumentos para recolección de la información	35
2.1.3. Fases del desarrollo	38
CAPÍTULO III.....	41

DESARROLLO.....	41
3.1 Fase de planificación.....	46
3.2 Ejecución de la auditoría.....	87
3.4 Informe de auditoría.....	124
CAPÍTULO IV	136
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	136
4.1. Conclusiones	136
4.2. Recomendaciones.....	137
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	138
ANEXOS.....	141

ÍNDICE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Servicios y Productos (Cuentas) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.....	5
Tabla 2. Servicios y Productos (Créditos) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.....	6
Tabla 2: Servicios y Productos (Inversiones) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.....	7
Tabla 4. Servicios y Productos (Servicios y Canales) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.....	7
Tabla 5. Productos (Coffee SAC) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.....	8
Tabla 3: Concepto de Auditoría	28
Tabla 1: Gestión de riesgos cooperativos y las capacidades.....	29
Tabla 4: Fases de la Auditoría.....	31
Tabla 5: Personas entrevistadas	35
Tabla 6: Guía de entrevista	37
Tabla 7: Modelo Operativo	39

ÍNDICE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura 1. Mapa Estructural Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.....	4
Figura 2. Logo Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.	9
Figura 3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.	10
Figura 4. Ubicación Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. (2023).....	10
Figura 5. Fallos importantes del control interno	24
Figura 6: Mapa estratégico creación de valor mediante la alineación de objetivo ...	25
Figura 6. Proceso de administración estratégica	26
Figura 7. Métodos de Control Interno.....	27
Figura 8. Instrumentos para el Control de Gestión	28
Figura 9. Tipos de Auditoría	30
Figura 10. Objetivos de la Auditoria de Gestión.....	33
Figura 11. Riesgos de Auditoría.....	34

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador

1.1.1.1 Historia de la entidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. Con número de RUC 1890142679001 tuvo la siguiente trayectoria de acuerdo con la narración del representante legal y a su vez gerente general el Dr. José Segundo Toalombo Chimborazo (2023) y la entrevista realizada al jefe de Talento Humano el Ing. Christian Cabezas (2023) recalcando que tiene un largo recorrido que desde años anteriores ha surgido con la visión de progresar, a su vez enfatiza por la visión que sostuvo en ayudar a las demás personas para que logren cumplir sus objetivos y mejorar su calidad de vida.

La historia se remonta a 1982 cuando el contexto indígena y el pensamiento era diferente se veían en la necesidad de luchar por el desarrollo del pueblo indígena y eliminar la discriminación que estaba a flor de piel en todo ámbito. La institución inició como una caja de ahorro y legalmente el diez y seis de abril del año 1999 se convirtió en cooperativa, enfrentó al feriado bancario y ahora tiene más de 62.000 socios, en la actualidad ubicándose entre las cincuenta cooperativas más eficientes del Ecuador que la ha llevado mediante la planificación, estrategias, perseverancia, toma de decisiones y una óptima administración.

La institución financiera cuenta actualmente con 16 oficinas en la matriz , 15 sucursales a nivel nacional y más de 60 millones de activos, para el gerente los socios son parte importante y principal para el crecimiento de la entidad a lo largo de estos años, SAC cumple con responsabilidad social, tienen jornadas médicas, odontológicas y oftalmológicas en todas las oficinas, el personal y la entidad se encuentra en constantes capacitaciones enfocadas a cumplir con los objetivos, la misión, visión y brindar a sus clientes innovación, mejora continua, tecnología, satisfacer los requerimientos de socios y clientes, promueve el desarrollo social, económico y

ambiental con acciones y prácticas que contribuyen activamente al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y ecosistemas del país, además históricamente su accionar se basa en la ética corporativa que desde 1982 se ha convertido en el estandarte de las políticas y prácticas de los programas corporativos basándose en valores y principios, SAC se basa en la transparencia, la equidad y el cuidado del ambiente para generar condiciones laborables estables y productivas que buscan el bienestar familiar además, trabajan en proyectos de protección de los páramos, con el fin de cuidar las fuentes naturales de agua que abastecen las grandes urbes, con campañas de reforestación y defensa de los bosques. El compromiso con el desarrollo social, económico y ambiental ha sido, es y será su causa con su gente y con el país.

1.1.1.2 Detalles estratégicos

Misión

Ofrecer servicios y soluciones financieras a socios y clientes para ayudarlos alcanzar sus metas con enfoque social orientado a mejorar las condiciones de vida, satisfacer necesidades y expectativas de la población siendo el socio confiable y efectivo en la gestión y planificación financiera para la sociedad.

Visión

Ser reconocida la Cooperativa SAC como líderes en la industria financiera del país siendo solvente y sólida, brindando soluciones innovadoras, mejorando la accesibilidad y eficiencia de sus servicios siendo un modelo de excelencia en todas las áreas de la entidad.

Valores

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. tiene los siguientes principios

- Solidaridad
La solidaridad que brinda la entidad se enfoca a la contribución activa voluntaria al desarrollo social, económico y ambiental
- Confianza

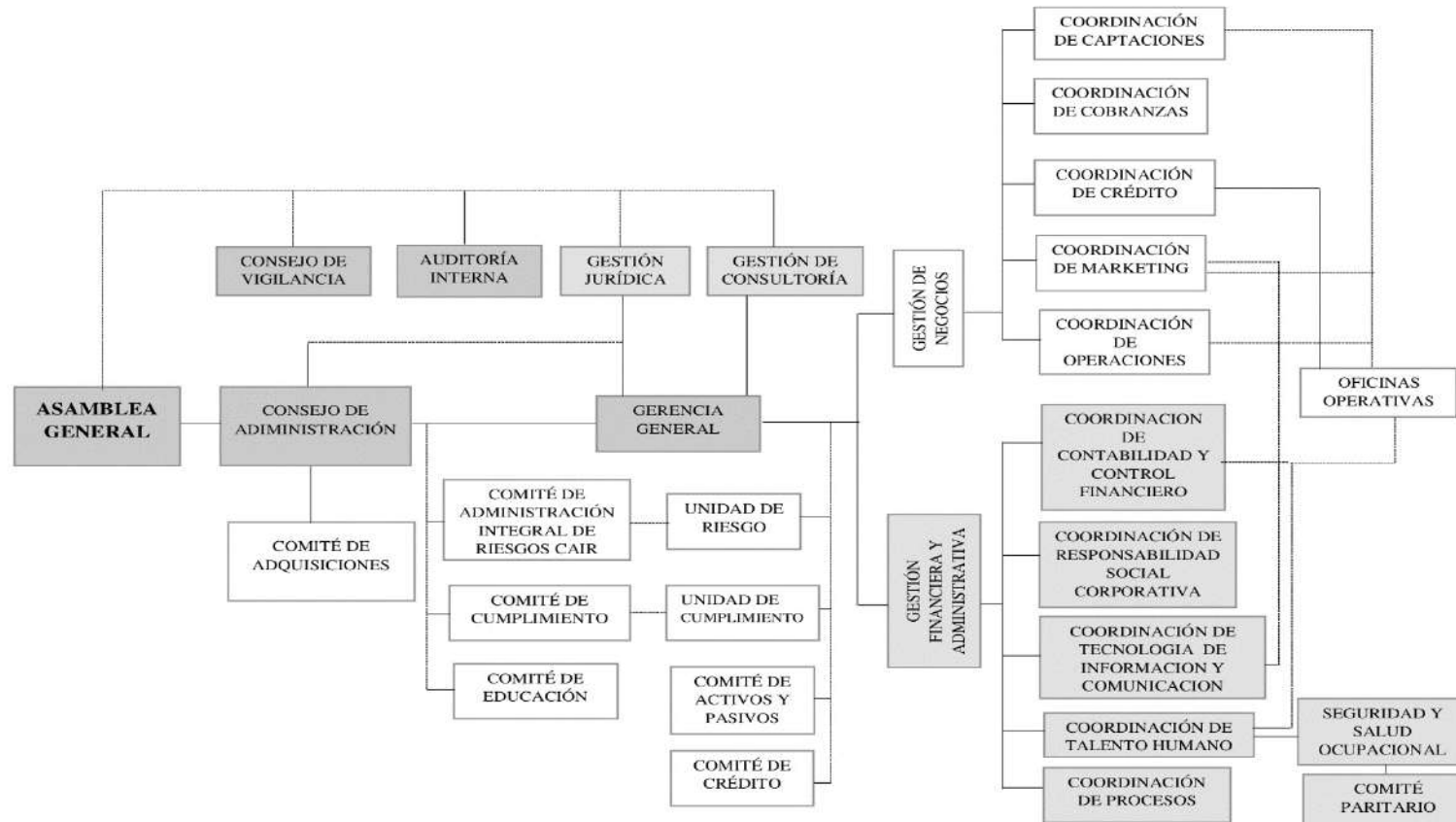
La confianza que emite SAC se ha visto reflejada en los socios y el personal

- Responsabilidad
Este valor ha generado valor agregado conjunto al compromiso
- Honestidad
Este valor representa a la entidad subiendo el nivel de eficiencia y compromiso
- Profesionalismo
El personal de la cooperativa está capacitado para asumir las actividades a la altura de sus clientes demostrando capacidades, conocimiento
- Ética corporativa
SAC integra un conjunto de principios en cada accionar y toma de decisiones en los procesos y actividades.
- Liderazgo
SAC impulsa ser líderes reconociendo las habilidades de su personal y que estos a su vez transmitan a los socios.
- Colaboración
La cooperativa esta siempre abierta a cooperar, formar alianzas para maximizar su competitividad.
- Diversidad
SAC tiene como principio la diversidad en género, ideología, orientación o etnia.
- Innovación
La cooperativa de Ahorro y crédito SAC busca asumir retos, actualizaciones en productos y servicios para crear ventaja competitiva de excelencia.

1.1.1.3 Estructura organizacional

Según la entrevista realizada al jefe de Talento Humano la Cooperativa SAC Ltda. la entidad se forma y se designa actividades bajo la siguiente estructura organizacional que identifica y clasifica las actividades destinando las funciones bajo las diferentes áreas que se distribuyen en cinco áreas principales gobernantes en ocho gobernantes secundarias, en diez áreas de apoyo y en quince áreas productivo.

Figura 1. Mapa Estructural Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.



Nota: Esta figura muestra la estructura en la que se maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. , siendo distribuidos en áreas gobernantes principales, secundarios, áreas de apoyo y áreas productivas de esta manera trabaja para alcanzar las metas planteadas.

1.1.1.4 Detalles de operación




La cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. es una entidad que busca satisfacer las necesidades humanas de tipo económica, cultural o social que presta los servicios como inversiones, ahorro, concesión de créditos o préstamos de fondos, tarjetas de débito, recepción de depósitos y similares, retiros, cafetería, cuidado al medio ambiente ,servicios de asesoramiento, soluciones de pago a todos los clientes haciendo énfasis en el compromiso con el desarrollo social, económico y ambiental, a continuación, se detalla los principales servicios y productos.

Tabla 1: Servicios y Productos (Cuentas) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

CUENTAS SAC	
Clasificación	Descripción
Ahorro Vista	Asegura el crecimiento del dinero con beneficios como Acceso a créditos, sin costo de mantenimiento, adecuadas tasas de intereses, tarjeta de débito, retiros, depósitos o cancelaciones en cualquier momento.
Ahorro Programado	Premian el cumplimiento y constancia, beneficios como tasa de interés preferencial, oportunidad de crédito al instante, débito automático de la cuenta e incentivos de ahorros.
Cuenta Taitita	Esta cuenta de ahorros para niños de 0 a 12 años, plan de ahorro mensual donde se puede enseñar a construir su futuro, ahorrar responsablemente, las mejores tasas de interés del mercado financiero, recibe regalos especiales por la apertura de cuenta y el plan de ahorro.
Ahorro Corporativo	Tasa de interés preferencial, respaldo y seguridad, cero costo de mantenimiento, oportunidad de crédito al instante, acreditación mensual de intereses, excelente rentabilidad y beneficios para el cumplimiento de los sueños de los socios.

Nota: Esta tabla detalla las cuentas que oferta según la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. (2023), bajo la necesidad que el cliente requiera.

Tabla 2. Servicios y Productos (Créditos) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda

CRÉDITOS SAC	
Clasificación	Descripción
AUTOSAC 	Para la Adquisición de vehículos nuevos o usados; para uso personal o trabajo, aplica para motocicletas, automóviles, camionetas, volquetas camiones, trailers, buses y maquinaria pesada. Entrega inmediata, crédito hasta \$102.000,00, plazo hasta 60 meses, asesoramiento personalizado
SAC CONSUMO	Para la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva comercial: compra de bienes inmuebles, compra de bienes y suntuarios, gastos familiares, salud, viajes, educación y otros. Características: Hasta 72 meses, hasta \$40.000,00
CREDITO PREMIUM	Destinado a redito pre aprobado otorgado a microempresarios, aplica a partir del segundo crédito pagado en su totalidad o pagado el 20%, socios calificados AAA y AA.
CREDI INVERSIÓN	Dirigido a personas que mantienen certificados de depósito a plazo fijo.
UNIFICA	Dirigido a unificar deudas de los trabajadores en relación de dependencia, rentistas o personas que prestan servicios personales y profesionales
MICRO SAC	Para microempresarios, producción, comercialización y servicios cuyo pago constituye el producto de las ventas o ingresos.
CREDI-WARMÍ 	Créditos para el empoderamiento, proyectos, compras, emprendimientos femeninos.
SAC-AGIL 	Permite cubrir cualquier situación inesperada, de manera rápida y sin complicaciones con beneficios como: entrega inmediata, sin base o encaje, tasa de intereses preferencial, asesoramiento personalizado, plazo de 12 meses, sin garante, hasta 24 meses, hasta \$5000,00

Nota: En esta tabla se muestra los créditos que tiene a disposición de acuerdo a la necesidad del cliente según la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. (2023), dentro de cada uno de los créditos se requiere algunos requisitos para el respectivo análisis y posterior eso el otorgamiento.

Tabla 2: Servicios y productos (Inversiones) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda

INVERSIONES SAC	
Clasificación	Descripción
Póliza a Plazo Fijo	Segura y confiable, tasa de interés fija para no ser afectadas por las fluctuaciones del mercado, inversión accesible e intereses garantizados.
SAC ONE	
SAC PRO	
SAC BUSINESS	
UTILIDADES	Invierte el dinero y aprovecha la mejor tasa del mercado

Nota: En esta tabla se detalla las Inversiones que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. (2023), con su respectiva descripción.

Tabla 4. Servicios y productos (Servicios y canales) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda

SERVICIOS Y CANALES	
Clasificación	Descripción
SAC VISA INTERNACIONAL	Acceder mediante Visa hacer movimientos fuera y dentro del país mediante cualquier medio que disponga el mismo.
RED DE CAJEROS	Cajeros a nivel nacional
SAC MOVIL	Aplicación móvil
COOPERATIVA EN LÍNEA	Atención al instante
RED DE OFICINAS	Oficinas para responder a las necesidades del cliente.
SAC AMBIENTE	Ambiente afable para la atención
SAC-DEBITO	El crédito ágil permite cubrir cualquier situación inesperada, de manera rápida y sin complicaciones.

Nota: Esta tabla se refiere a los Servicios y Canales que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. (2023) para facilidad de sus socios al querer realizar alguna consulta o actividad.

Coffee SAC un nuevo concepto de oficina cooperativista

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. (2023) es importante la innovación y apuesta por la tecnología aplicada a los productos y servicios financieros a través de un nuevo tipo de oficina cooperativista, que busca crear espacios de articulación entre los actores que conforman las cadenas productivas de los diferentes sectores y mercados del país, empresarios, emprendedores, socios y clientes tendrán espacios adecuados para hacer negocios, realizar reuniones de trabajo, conferencias, charlas y entrevistas, todo rodeado de un ambiente confiable e interesante de cafetería.

Tabla 5. Productos (Coffee SAC) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda

COFEE SAC (Café & Lounge)		
Bebidas Calientes		
Expreso	Macchiato	Americano
Capuccino	Latte	Mocaccino
Baileys Coffee	Affogato	Chocolate
Latte Amaretto	Té	Irish Coffe
Bebidas Frías		
Limonada imperial	Frutty soda	Latte frio
Mocca Frio	Cold Brew	Frappe con crema
Tartas y Tostadas		
Tostada de Tocino	Quiche Lorraine	Tostada Roastbeef
Tostada de Salmon	Quiche Champiñones	Tostada de Proscuitto
Postres		
Brownie	Cheescake de Frutos Rojos	Galletas
Parfait de frutas	Mousse de Limón	Alfajores

Nota: Esta tabla representa un resumen del último servicio innovador que implemento la cooperativa dirigida a su personal, socios, clientes, entre otros para su comodidad y a la vez representa un entorno familiar y ameno. Esto es una estrategia de marketing e innovación creando de esta manera ventaja competitiva entre las otras entidad financieras.

1.1.1.4 Detalles legales

Por otra parte, entre los detalles legales que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. se rige en el país siendo constituida para desempeñar sus actividades bajo las siguientes normas y leyes vigentes.

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero COMYF
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Código Tributario
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Ley de bancos
- Normas internacionales de Información Financiera (NIFF)
- Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria LOEPS
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley de economía popular y solidaria

1.1.1.5 Marcas y logos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. visualizando y acorde a su misión y visión trabaja bajo el siguiente logo que representa su trabajo y compromiso hacia la sociedad con el que se sientan identificados

Figura 2. Logo Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.



Nota: Esta figura muestra el Logo de la Cooperativa SAC Ltda. (2019)

1.1.1.6 Ubicación

La Cooperativa De Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua en el cantón Ambato en la dirección: Mariano Castillo No.0727 entre Juan Benigno Vela y 12 de Noviembre, con el código postal 180101 en una área comercial.

Figura 3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.



Nota: Esta Figura muestra el exterior de la matriz Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. (2020)

Figura 4. Ubicación Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. (2023)



Nota: Esta figura muestra la ubicación de la Cooperativa según Google Maps (2023)

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.1.7 COVID-19 y el impacto a la economía a nivel mundial

El Banco Mundial (2021) describe que todos los sectores se han visto afectados por el COVID-19 y complicados por la incertidumbre por lo que tenían que generar y adaptar sus estrategias a la nueva realidad basada en la tecnología lo que involucró reorganizar los programas, soluciones y emplear nuevos procesos, ideas y procedimientos para la actividad económica socialista. Por esta razón había complicaciones en el ámbito financiero porque había escases de fuentes económicas y el bloque fundamental para promover la economía de los países que era el trabajo estaba estancado.

Según el Banco Mundial (2022) la pandemia de COVID19 generó una onda expansiva que afectó a toda la economía mundial y desencadenó la mayor crisis en más de un siglo. Esto condujo a un aumento drástico de la desigualdad interna y entre los países, las economías emergentes y los grupos desfavorecidos necesitarán mucho más tiempo para sobreponerse a las pérdidas de ingresos.

Realizando un análisis el Banco Mundial (2020) señaló que el COVID-19 ha desatado una crisis mundial sin precedentes, una crisis sanitaria mundial que, además de generar un enorme costo humano, está llevando a la recesión mundial más profunda desde la Segunda Guerra Mundial, allí se prevé que este año la economía mundial y los ingresos per cápita se contraerán y empujarán a millones de personas a la pobreza extrema. Se puede decir que este acontecimiento afecta a muchos sectores en especial al económico y será un impedimento para continuar con avances en todos los ámbitos y habrá una disminución especialmente de las actividades comerciales e industriales.

Según Beker (2020) las potencias mundiales han tomado acciones de urgencia y atención a la crisis de salud pública provocada por el COVID-19 y tales decisiones conllevan impactos recesivos en esas economías que afectan al resto del mundo. Por lo que, se tomó acciones inmediatas puesto que existió una reducción de actividades casi en su totalidad a nivel mundial y esto afectaba directamente a todos iniciando desde una persona común y corriente hasta las más grandes empresas del mundo.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2020) plantea que no hay país ni organismo internacional o de cooperación que no haya cambiado su forma de operar puesto que la pandemia ha obligado a todos los actores a redefinir sus planes y reencausar los recursos disponibles para poner en el centro de su accionar y avanzar hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental también las respuestas a la crisis sanitaria, económica y social este suceso ha provocado una conmoción en las sociedades y economías que se ha obligado creativos, aumentar el intercambio de experiencias, fortalecer el aprendizaje y aprovechar el multilateralismo en un tiempo en que la cooperación y la colaboración entre los actores es muy importante. Además para la CEPAL (2020) se consideran tres temas: los impactos económicos y sociales de la pandemia a nivel mundial, las acciones puestas en marcha por la CEPAL con base en los dos puntos anteriores, un conjunto de recomendaciones de política para enfrentar la pandemia y sus efectos en distintos ámbitos. Por tanto se reflejó en todas las circunstancias la gran afectación y un golpe a la economía de todas las personas, a sus trabajos, a las actividades, la productividad, los servicios, los empleos y por ende perjudicando el ahorro la inversión haciendo que las personas se endeuden para solventar sus necesidades básicas y cubrir para que no afecte en la salud de sus familias.

La pandemia según Blake & Wadhwa (2020) ha perjudicado en mayor medida a los pobres y vulnerables , tras décadas de avances constantes en la reducción del número de personas que viven con menos de USD 1,90 al día, la COVID-19 marcó el revés en la lucha contra la pobreza extrema en una generación para controlar la propagación del virus y aliviar la presión sobre los sistemas de salud vulnerables y sobrecargado, han tenido un enorme impacto en el crecimiento económico y de todas las recesiones mundiales ocurridas desde 1990, la provocada por la COVID-19 ha generado las bajas más pronunciadas y rápidas en el crecimiento económico. Por consiguiente, se han visto en la necesidad de crear soluciones para poder responder ante las necesidades de todos, creando nuevas formas de comercio, productividad, comunicación y tener un plan para actuar ante cualquier escenario que se presente y mantener su economía.

Las dinámicas globales han cambiado drásticamente y las organizaciones de alguna manera no estaban preparadas para este cambio que trajo consigo la pandemia, porque se dieron en un lapso corto de tiempo, no obstante muchos fueron tomados por desprevenidos, probablemente nadie lo esperaba y los tiempos para dar respuesta no fueron suficientes para asimilar el cambio abrupto que traía consigo el covid-19, por lo que muchas organizaciones se tuvieron que dar a la tarea de cerrar sus negocios, otros se reinventaron saliendo de la figura tradicional por el uso de las nuevas tecnologías de la información como una forma de ser más competitivos, esto conlleva a pensar de que las empresas deben ser flexibles en una economía muy dinámica, cabe destacar que los procesos económicos tienen una dinámica muy particular a nivel mundial; y es que, se generan a partir de la interacción social y el intercambio entre individuos de la sociedad, puesto cualquiera alteración en las dinámicas de socialización y comunicación, también provoca un cambio, ya sea positivo o negativo en función de las operaciones comerciales y procesos económicos Díaz & Uparela (2020). Es decir que las empresas tienen que estar actualizadas para poder estar salvadas ante cualquier imprevisto que ocurra para poder seguir ofreciendo productos, servicios sin afectación de las entidades, ni de las personas que lo necesitan, las empresas tienen que establecer nuevas estrategias para tener ventaja competitiva.

Para Ocampo (2021) se refiere al covid como un factor que profundizó las tendencias negativas a la actividad económica mundial que acrecienta la incertidumbre a nivel mundial la economía tendrá su mayor caída desde la segunda guerra mundial y para sobrellevar se tiene que establecer políticas macroeconómicas, sociales y productivas para enfrentar la crisis de manera sostenible como primera prioridad es atender la crisis sanitaria, políticas fiscales y monetarias expansivas, políticas sociales para atenuar los impactos en el empleo, la pobreza y desigualdad, políticas productivas y por último una cooperación internacional para ampliar el financiamiento. Si bien es cierto que el futuro guarda un poco de incertidumbre, existe la esperanza de que unidos en un mundo globalizado las cosas mejoren, la economía mejore, y de cierta manera se recupere con cautela lo que antes del covid-19 se hacía con normalidad, la humanidad ha atravesado por diferentes pandemias y está claro que quien mejor se adapte a las circunstancias tendrá una ventaja por sobre los demás, al saber cómo hacer frente a los nuevos desafíos que trae el mundo.

El mundo ha cambiado mucho desde que se declaró la pandemia, los gobiernos se han visto en la obligación de recurrir a las medidas de confinamiento como una opción para contrarrestar la propagación del covid-19, no obstante, la economía mundial se ha visto afectada porque las personas han dejado de consumir productos y servicios de ciertos sectores según Zuñiga y otros (2020). Por otra parte hay que recalcar que algunas empresas aún se encuentran rezagadas en modelos tradicionales que de cierta manera no tienden a ser competentes con el mercado internacional, lo que podría funcionarles desde su locación, posiblemente no serviría para ser más competitivos en un campo más internacional o global, estas se han visto en la obligación de reinventarse para poder hacer frente a los nuevos desafíos que ha traído consigo la pandemia haciendo uso de las nuevas tecnologías; de igual manera es importante que las organizaciones se reinventen actualizando sus competencias y sus capacidades para poder competir en el mercado cada vez más cambiante y evolutivo.

La pandemia ha puesto a prueba la capacidad de respuesta de los diferentes sistemas de salud hasta en la economía según Zuñiga, Restrepo y Osorio (2020) que mencionan que las pandemias han acompañado al ser humano desde sus orígenes y al existir mucha incertidumbre acerca de la comprensión de las dinámicas globales a nivel mundial los países han hecho sus mayores esfuerzos por no caer en recesión, por esto las políticas y acciones de los países ha realizado políticas para la contención del covid -19 pero hubo un estancamiento e interrupciones en las actividades que mantienen la economía a flote como el trabajo encaminado hacia la producción con el comercio y las proyecciones de crecimiento económica ha sido modestas con alto índice de decrecimiento hasta las más grandes potencias mundiales. De tal forma que se puede aducir que el problema afecto en gran parte a nivel mundial o sea los países más desarrollados ya que sabemos que el bloque fundamental que mantiene a los países a sus economías en su mayor punto es la producción, exportación, comercio, el trabajo en todo ámbito y al venir la pandemia esto hizo que se mantengan los países en paro absoluto en pocos términos en una inestabilidad y para enfrentar esto absolutamente todos se enfocaron en tomar nuevas acciones, políticas o estrategias.

1.1.1.8 El desempleo, la inseguridad, el Covid- 19 temas que han impactado en el Ecuador y su relación con las entidades financieras en los últimos años

Según registros y análisis Banco Central del Ecuador (2021) los principales sectores que presentaron pérdidas fueron: comercio, turismo y manufactura para la evaluación del impacto macroeconómico, estas pérdidas netas fueron trabajadas por rama de actividad económica y de acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme, compatibilizándola seguidamente con la Clasificación de Industrias de Cuentas Nacionales. Posteriormente, se las transformó de valores corrientes a constantes utilizando los índices de precios de la producción, este vector de pérdidas constituyó la base para realizar el ejercicio de simulación en las matrices de: Insumo Producto y Contabilidad Social. Esto ha generado una situación extremadamente dura para las entidades financieras ya sean bancos o cooperativas en el ámbito de pagos de créditos, estancamiento de las inversiones, por otro lado, igual ha sido una demanda de salidas ya las principales fuentes de trabajo de donde provenían los ingresos estaban paralizadas las personas que tenían su dinero en entidades lo iban sacando para cubrir sus necesidades durante todo ese tiempo que no podían salir e inventándose nuevas ideas de negocio, el país se estancó, los ciudadanos no podían trabajar, en especial las de productividad, por precautelar la salud y evitar los contagios de las y los ecuatorianos.

Según Borja (2019) haciendo énfasis en la historia menciona que, en el siglo XV después del colapso de la sociedad medieval, trajo consigo graves convulsiones sociales, empezó a manifestarse el desempleo en el seno de una forma de organización social que tenía muchos puntos de estrangulamiento que impedían la creación de nuevas oportunidades de trabajo, las sociedades se llenaron en completa miseria. Con el desenvolvimiento del sistema fabril que se inició a fines del siglo XVIII el desempleo se presentó ya como un fenómeno masivo formando parte del nuevo régimen económico. Como la oferta de mano de obra procedente del campo y la de la propia ciudad eran mucho mayores que las necesidades de la naciente industria, esta descompensación devaluó el trabajo humano y, bajo un régimen jurídico de libre contratación, condenó a una porción de los trabajadores a aceptar las condiciones del patrono o morir de hambre o a la desocupación irremisible.

Puede ser: cíclico, estacional o estructural. Desempleo cíclico es el que se produce en la fase recesiva de una economía, caracterizada por la subutilización de los factores de la producción: trabajo, capital y tecnología. La economía de un país generalmente obedece a un ciclo compuesto de varias fases: ascendente que es la fase de expansión y prosperidad, descendente que es la de contracción, recesión que es el momento más bajo de la contracción, y retorno a la prosperidad, que es la fase de recuperación, el desempleo estacional corresponde a un lapso del año productivo en que, debido a determinadas circunstancias la economía pierde dinamismo y el desempleo estructural se origina en la incapacidad de una economía para absorber mano de obra, sea porque el tamaño de su aparato productivo es insuficiente, sea porque el crecimiento demográfico desborda las posibilidades de empleo, sea porque el índice de crecimiento del producto interno bruto (PIB) no lo permite o la aplicación de tecnología automatizada ahorra trabajo humano en las faenas de la producción industrial este tipo de desempleo es persistente y tiene causas profundas que no son de fácil corrección.

Hay mucha preocupación en el mundo industrializado como en el subdesarrollado por la implantación de un modelo de desarrollo que se ha llamado “crecimiento sin empleo” consiste en el desfase entre el incremento de la producción y la creación de puestos de trabajo con esto la crisis laboral castigaba con mayor dureza a los jóvenes en una alta proporción la llamada globalización de la economía fue culpable del enorme volumen del desempleo en los países del tercer mundo, la invasión de sus mercados y la sustitución de la producción interna por la importada ha obligado al cierre de miles de pequeñas y medianas empresas la única solución para crear empleo es reducir masivamente la jornada laboral ha dicho el líder socialista francés Michel Rocard (1998). El desempleo forzoso, llamado también desocupación, paro o cesantía, es el resultado de la falta de oportunidades de trabajo en una sociedad que obliga a parte de su población económicamente activa al paro obligado, al subempleo o economía informal que está en todo el territorio.

La función de crecimiento de la población se basa en la fecundidad, la mortalidad y la dinámica del crecimiento de la población que son temas muy complejos tomando en cuenta que el trabajo es un recurso fundamental y a una mayor población proporciona más mano de obra pero por otra parte el dato de la renta o producto per

cápita tiene un gran interés y a una mayor población tendrá una renta más baja si los demás recursos no aumentan en la misma forma así lo detalla Neher (1981). De manera que da a la conclusión de que el crecimiento poblacional no se puede controlar y al este aumentar para solucionar y abastecer las plazas de trabajo los empleos debería crecer más o en igual proporción que en la actualidad no se cumple he ahí otra razón del desempleo.

En Ecuador según cataloga Borja (2019) se quería proponer una ley de trabajo a tiempo parcial, que no fue aceptada por el Congreso, para abrir oportunidades de que los desempleados pudieran laborar al menos las noches, los fines de semana y los días festivos hasta que encuentren una mejor opción de trabajo, el paro laboral será uno de los grandes problemas del siglo XXI y el avance tecnológico disminuirá la duración de la jornada de trabajo aparte de las consecuencias económicas que el desempleo tiene existen secuelas de orden psicosocial los desempleados suelen sufrir ciertos trastornos en la conducta disminuyen su autoestima lo cual con frecuencia les lleva al desaliento, a la depresión y, en casos extremos al alcoholismo evasivo, a la drogadicción y suicidio. A toda esta información recolectada acerca del desempleo se puede acotar que hasta la actualidad del 2023 existe una carencia de oportunidades de empleo y como consecuencia causarán malestar en las masas trabajadoras, que montarán tácticas de lucha más agresivas que ya se ha visto reflejado en la migración, violencia, delincuencia, reformas, cambios y desacuerdos de la política con el gobierno trayendo así una inestabilidad social o quizá sea un cambio después y adaptabilidad a las nuevas tecnología que implican reemplazar a las personas por tecnología o maquinas que pueden producir más en menos tiempo y con número menor de trabajadores y esto puede que signifique como menciono Anthony Guidens “el trabajo no disminuye, sino que se transforma” porque de una u otra manera los ciudadanos, empresas tratarán de mejorar su nivel de productividad y de competitividad.

Human Rights Watch (2022) expresa que la inseguridad es una de las principales preocupaciones para muchos ecuatorianos la tasa de homicidios, delincuencia había aumentado y en respuesta a la violencia perpetrada por las pandillas, el gobierno declaró estado de emergencia por precautelar la vida de ciudadanos por cualquier actividad delictiva. El hacinamiento, la falta de control, las protestas contra el gobierno

que pusieron de manifiesto problemas estructurales de larga data protestaron contra el acceso inadecuado a la salud, la educación, el empleo, la delincuencia, y por la eliminación de subsidios a los combustibles; la fragilidad del Estado de derecho y las alegaciones serias de corrupción.

PRIMICIAS (2022) enfatiza que ha afectado en todas las áreas en especial a los gremios de bananeros, camaroneros y otros sectores productivos aseguran que la inseguridad en el país les ha costado más de USD 2 millones en lo que va de 2023, esto es por poner de ejemplo a gremios, pero la realidad está reflejada en el país que están en la misma situación mencionada. A toda esta realidad se puede relacionar que todos estos acontecimientos de incertidumbre y delincuencia afecta desde las pequeñas empresas hasta las más grande en donde que hay un ambiente de inseguridad que todos están expuestos a que pasen estos hechos delictivos en donde corran peligro los activos de una empresa, dinero hasta incluso la vida misma de las personas que se ven en la necesidad de invertir en seguridad y precautelar las actividades y el sustento de ellas.

Para Tenorio, Veintimilla & Reyes (2021) el problema del COVID-19 viene siendo tratado especialmente desde los impactos generados en la salud, y en sus consecuencias económicas; sin embargo, existen temáticas como el de la salud mental y la seguridad que presentan un déficit de análisis académicos, los datos económicos alrededor de la pandemia han venido señalando distintos resultados, sobre el decrecimiento del PIB en el Ecuador para 2020 la evolución de la proyectiva, no se debe únicamente a la crisis del COVID-19, sino también al desempeño económico del gobierno durante la pandemia y al manejo de años previos, donde existieron: un alto grado al recorte en inversión, y políticas restrictivas que desaceleraron la economía desde 2018 relacionados al terremoto, caída de precio de petróleo, entre otros. De manera que en Ecuador la pandemia le afecto en su totalidad ya que tenía caídas por sucesos que han golpeado al país y por ende a su economía.

1.1.2.3 Impacto económico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. por el Covid-19, delincuencia y desempleo para el cumplimiento de actividades planificadas y la importancia de la Auditoría de gestión

Se puede analizar mediante los distintos escenarios propuestos y los principales que han afectado dando un golpe fuerte en la economía del país dando como resultado cambios a nivel nacional abarcando todo tipo de empresa o negocio en este caso la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. ha implementado varias actividades en su planificación para proseguir con el ofrecimiento de productos y servicios adaptándose a la tecnología y sobrellevando los hechos suscitados como el Covid-19 ofreciendo atención de manera virtual, ayudando al sector más vulnerable, incentivando a las personas a invertir para la creación de nuevas fuentes de trabajo o de ingresos como se vio reflejado actividades de teletrabajo, emprendimientos que se basó la mayoría de ecuatorianos para poder subsistir al estar estancadas las actividades que se realizaban antes de la pandemia, es que es sorprendente la manera de pensar e inventar de todas las personas por cualquier manera obtener algún servicio o producto entonces en base a esto la cooperativa analizo todos esos fuertes en donde podían seguir haciendo que la entidad crezca y cumplir con sus objetivos que han sido base para poder ayudar a todas las personas que lo necesiten.

La nefasta inseguridad por problemas de delincuencia ha traído consigo grandes afectaciones desde las zonas más vulnerables hasta las más fuertes la cooperativa SAC ha tenido que analizar estos índices y las afectaciones que puede provocar ya que no están libres de robos, amenazas como estas famosas Vacunas que han sido el tema top en las noticias del país, al igual que proteger los activos, actividades y lo más primordial en una empresa que es sus trabajadores y clientes.

Por otro lado también se puede mencionar que el desempleo abarco muchas desventajas como ventajas después de análisis se determina que al no existir fuentes de trabajo las personas han optado por sacar créditos para poder tener una sostenibilidad en base a emprendimientos, apertura de nuevos negocios, o hasta cursos y preparación masiva al existir mucha demanda de profesionales por otra parte al existir desempleo en muchos casos se ha visto en problemas en pagos donde la entidad tenía que actuar resolviendo estos problemas en base a planificaciones y estrategias.

1.1.3 Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. es una entidad ecuatoriana que lleva una gran trayectoria que tiene como objetivo el Ahorro y el Crédito tiene un enfoque social orientado a mejorar las condiciones de vida, satisfacer necesidades y expectativas. Debido a su desempeño se originó el estudio para descartar situaciones negativas externas e internas para esto se determinará los niveles de riesgo y enfoque de auditoría, por esta razón se ha visto en la necesidad de medir los indicadores de gestión como la eficiencia, eficacia y calidad de sus procesos u operaciones al ser una entidad ecuatoriana que beneficia a los que concierte para cumplimiento ya sea de objetivos, así analizando tanto la organización como los procesos internos y factores hasta identificar los resultados que brindará al realizar la auditoria de gestión.

Navarro (2012) mencionan que, al estudiar las estructuras y procedimientos financieros de las entidades, se originan análisis y efectos con un estudio en las principales variables: que esto llevaría a establecer el grado financiero, económico, eficiencia y eficacia en sus fases como la planificación, control de procedimientos y también recursos para así evaluar los niveles de riesgo y enfoque de auditoria como los de dirección, operación y alta gerencia.

Para Armas (2008) tanto la comunicación, la motivación, el liderazgo y compromiso son pilares fundamentales en la empresa por esta razón se debe evaluar estos factores que llevan a la misma a cumplir con su misión visión u objetivos. De manera que esto ayuda a la entidad a realizar sus actividades con eficiencia y eficacia dando frutos como alta rentabilidad.

Según acota y define Toledo (2005) una de las grandes necesidades de las organizaciones es aplicar una auditoría de gestión en cuanto al desempeño laboral debido a que este es el recurso más importante que se tiene dentro de la misma con el fin de saber si las responsabilidades y tareas asignadas a cada empleado están siendo procesadas en forma correcta, del mismo modo si están encaminadas al logro de los objetivos de la organización. Al realizar la auditoria se debe cumplir sus distintas fases esto debe ser respaldado por una planificación para obtener evidencia suficiente cumpliendo los principios básicos de auditoria para establecer el grado de confianza.

La auditoría de gestión se realizará a través de la evaluación de control interno basados en el modelo COSO en cada una de las fases, con el fin de evaluar el control y cumplimiento de los procedimientos del Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., En la fase I se elaborará una planificación Preliminar y específica para determinar los niveles de riesgos y el enfoque, analizando la informan y documentación obtenida. En la ejecución se aplicará los planes y programas, se preparará papeles de trabajo, se elaborará hojas resumen de hallazgos por componentes y se realizará la estructura del informe.

El presente proyecto integrador está enfocado a la auditoria de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., que como meta tiene la evaluación de puntos estratégicos e importantes como eficiencia, eficacia, control y economía de todos los indicadores para evaluar la rentabilidad y la productividad que cumple y realiza para el cumplimiento de sus objetivos basándose en el crecimiento de la entidad. Puesto que se podrá determinar y generar una solución o para evitar o reducir deficiencias e ineficacia que se encuentren al realizar la auditoría.

La aplicación de la auditoria de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. fue destinada a la medición de la eficiencia y eficacia por ende a la detección de problemas y el reconocimiento de puntos fuertes y débiles en la entidad con el objetivo de analizarlos y mejorarlos interna y externamente. La auditoría de gestión en la cooperativa fue una herramienta que se utilizó con la finalidad de diagnosticar, controlar, verificar y establecer recomendaciones en todos los departamentos, actividades y sus procesos para lograr la consecución y el cumplimiento de sus metas y objetivos planteados.

1.1.4 Objetivos

1.1.4.1 Objetivo general

Ejecutar la Auditoría Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. para la medición de la eficiencia, y eficacia de los procesos u operaciones.

1.1.4.2 Objetivos específicos

- Elaborar la planificación de la Auditoría de Gestión para la determinación de los niveles de riesgo y enfoque de auditoría.
- Ejecutar la Auditoría de Gestión para la obtención de evidencias suficientes y competentes que sustenten los resultados obtenidos.
- Comunicar los resultados de la auditoría Gestión a través del informe para la toma de decisiones de la alta gerencia.

1.2. Revisión de la literatura

1.2.1. Gestión dentro de las organizaciones

La gestión dentro de las entidades es la clave para el funcionamiento para tener un crecimiento de forma eficiente y cumplir los objetivos con sus fundamentos de la gestión de las organizaciones como la planificación, dirección, asignación de recursos, coordinación y control así lo define Universitat Carlemany (2022). De este modo se puede determinar como la gran importancia que tiene la gestión dentro de las organizaciones y se logrará el cumplimiento de planes u objetivos con la capacidad de vincular la motivación y la ética.

La administración de los recursos humanos ha tenido un papel estratégico conforme las organizaciones intentan competir a través de las personas que pueden incrementar valor con su habilidad, conocimiento, capacidad que a su vez representa el capital humano que como resultado da un valor económico a la empresa según Bateman & Snell (2009). Se puede determinar como la llamada ventaja competitiva que quiere decir que en este caso una organización tiene capacidades, habilidades o contribuciones que no pueden tener otros y es que es fundamental porque están integradas en la entidad y son las encargadas de cumplir con las planificaciones planteando estrategias óptimas para la organización hacia el mundo actual competitivo desafiante.

1.2.1. Teoría de Benchmarking y la gestión empresarial

Para Robbins & Coulter (2010) esta técnica administrativa sirve para estimular una revisión objetiva de procesos, prácticas y sistemas importantes para la gestión de una entidad auditada mediante la comparación de su desempeño con una organización considerada líder en su campo. Le es útil al auditor para el desarrollo de criterios y la identificación de mejoras potenciales en las operaciones al presentar una meta común que contribuya al mejoramiento de la organización auditada. Además, sirve para obtener datos objetivos fuera de la organización y es evidencia de auditoría competente para dar más credibilidad a las recomendaciones.

Según sostiene Bateman & Snell (2009) es un proceso sistemático y continuo de evaluación de las funciones, productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como líderes en su campo, con el fin de realizar mejoras organizacionales para lograr un mejor desempeño. Entonces los programas de Benchmarking han ayudado a las entidades a mejorar la competitividad y eliminar la ineficiencia puede ser en el sentido de comparación con otras entidades evaluando desde lo interno hacia lo externo.

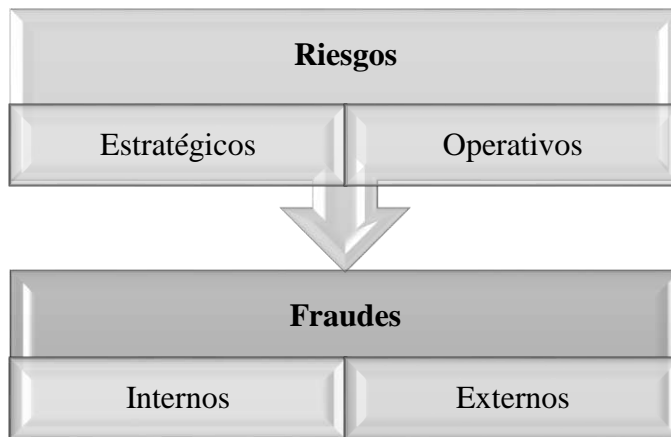
1.2.3. Entidades financieras

Para Blanco (2015) define a una entidad financiera es cualquier entidad o agrupación que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios. Entonces estas entidades son muy importantes porque se rigen en el sistema financiero, regulan y valoran todo lo que está involucrado.

1.2.4. Control empresarial

Para Digman (1990) el control interno empresarial son todas las actividades que se trabajan en conjunto para el buen funcionamiento de un negocio. Este tiene por objetivo resguardar los recursos de la empresa para evitar pérdidas o faltas que puedan afectar su rentabilidad. Entre algunos de los fallos más importantes que un control interno puede evitar se incluyen los mencionados a continuación.

Figura 5. Fallos importantes del control interno



Nota: Esta figura representa los fallos representativos que tiene el Control Interno, Digman (1990) los divide en Riesgos y fallos

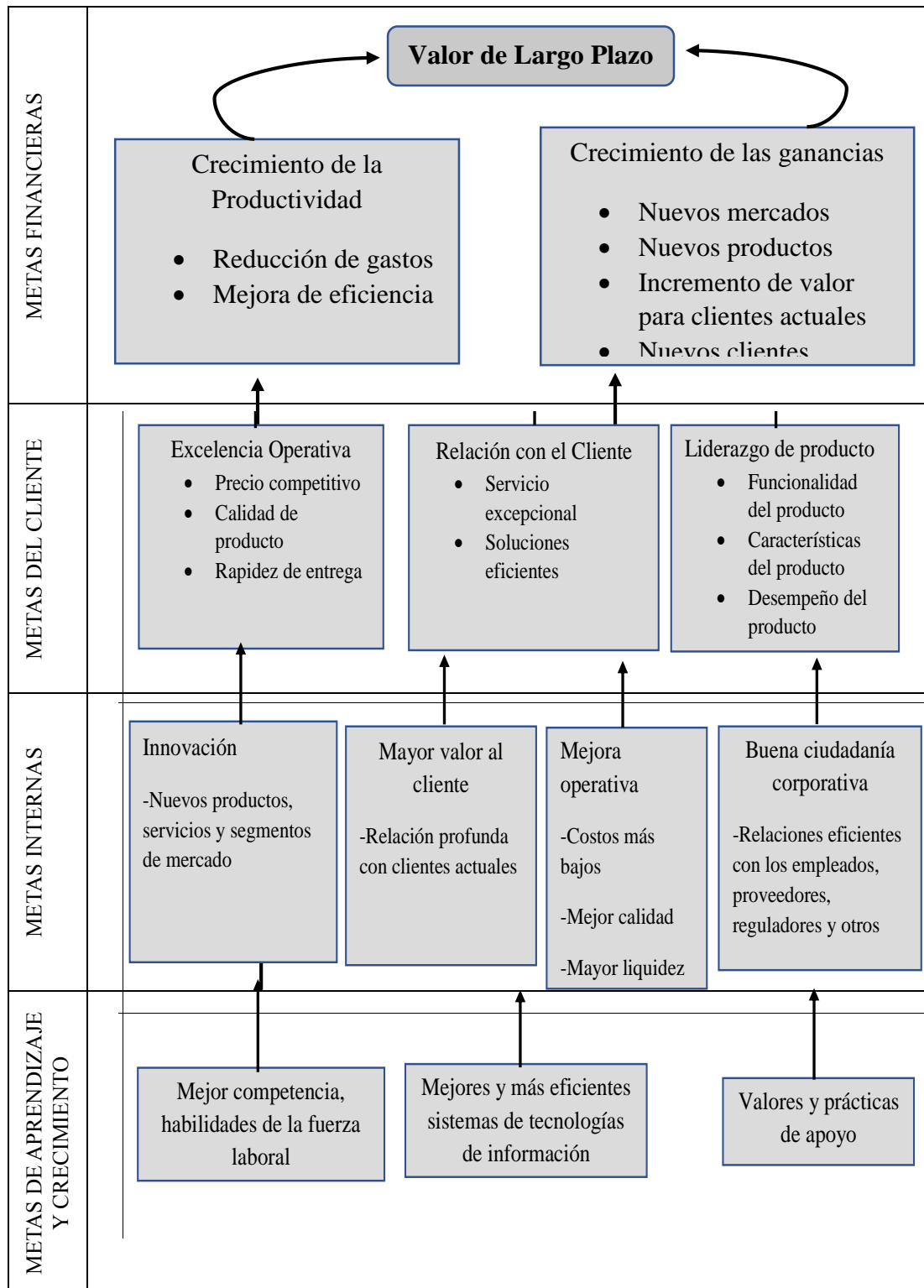
1.2.5. Auditoría de gestión

La importancia de la auditoría de gestión según Armas (2008) se basa en medir la eficacia y eficiencia de las entidades evaluando el cumplimiento de las políticas gubernamentales, cumplimiento de metas, programas u operaciones para así determinar que los procesos respondan de manera efectiva. Se define entonces la auditoría de gestión como una herramienta de mejora continua, que diagnostica, controla, verifica para así establecer recomendaciones objetivas, efectivas y confiables.

1.2.6. Planeación estratégica

La planeación estratégica involucra la toma de decisiones acerca de las metas y estrategias a largo plazo de la organización los planes de estratégicos tienen una orientación externa muy fuerte y cubren grandes porciones de la organización considerando que las estrategias son patrones de acciones y de recursos diseñados para alcanzar las metas de una organización planteando así las metas estratégicas como objetivos mayúsculos o resultados finales que se relacionan con la supervivencia los valores y el crecimiento de largo plazo así lo indican Bateman y Snell (2009).

Figura 6: Mapa estratégico creación de valor mediante la alineación de objetivos

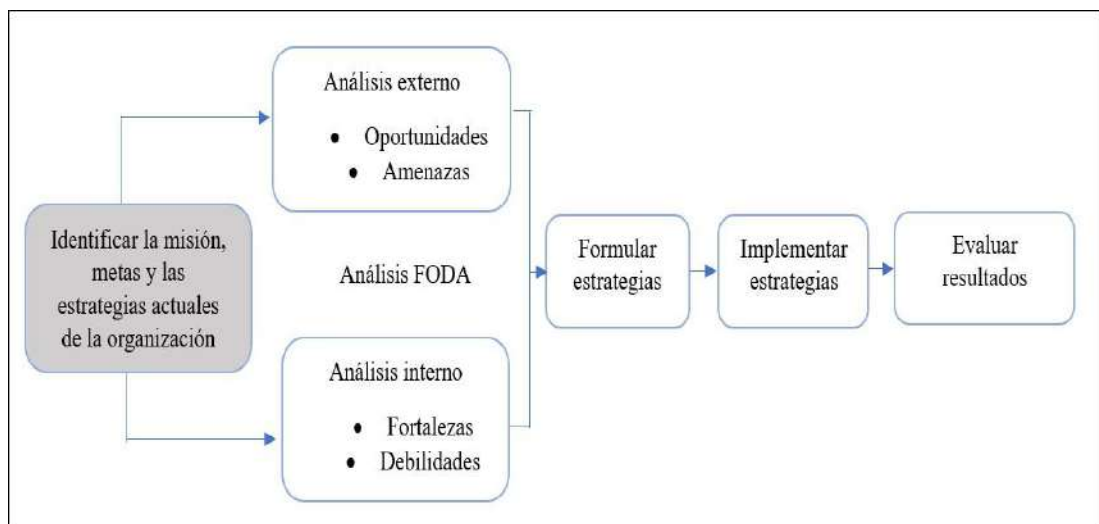


Nota: El mapa estratégico muestra la relación entre las prácticas de la compañía y su éxito a largo plazo según Bateman & Snell (2009) que distribuye en metas financieras, del cliente, internas, aprendizaje y crecimiento.

1.2.7. Proceso de administración estratégica

Para Robbins & Coulter (2010) este proceso consta de seis pasos que abarca la planeación, implementación y evaluación de la estrategia, la planeación estratégica es importante porque puede marcar una diferencia en el desempeño de una organización y también es importante porque muchas entidades son complejas y diversas y cada parte necesita trabajar en conjunto para alcanzar las metas de la organización. Es importante realizar estos puntos ya que genera sostenibilidad, ventaja competitiva entre las otras entidades analizando de manera interna y externa acciones a realizar o corregir en la entidad.

Figura 6. Proceso de administración estratégica

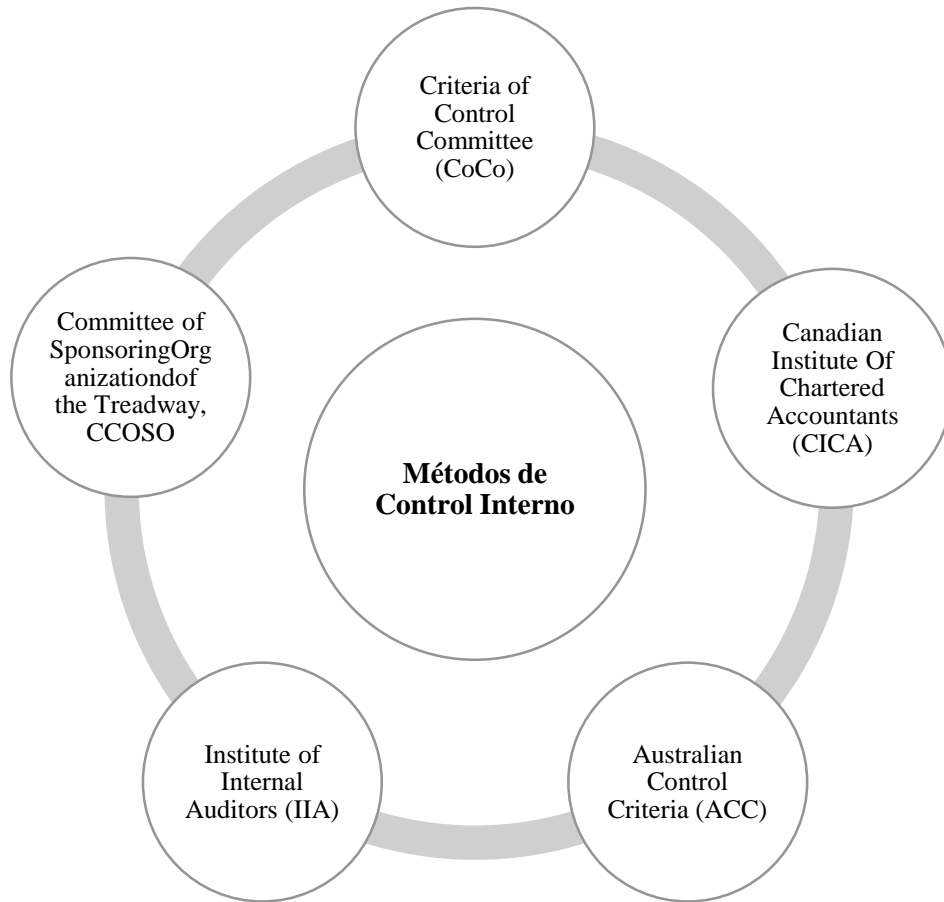


Nota: Esta figura representa la administración estratégica enfocado en análisis interno y análisis externo sacando como aplicación formular, implementar y evaluar resultados así lo menciona Robbins & Coulter (2010)

1.2.8 Métodos del control interno

Varias organizaciones han propuesto modelos (marcos conceptuales) para el control interno, basados en una visión de sistema. Así encontramos las siguientes contribuciones o métodos que van acorde a los principios:

Figura 7. Métodos de Control Interno



Nota: Esta figura representa los métodos de Control Interno según Ablan & Méndez (2009)

1.2.9 Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA)

Para Falconí (2006) las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios y requisitos que debe cumplir el auditor en el desempeño de sus funciones o actividades de modo que pueda expresar una opinión técnica responsable, transparente, también son llamadas Normas Técnicas de Auditoría.

1.2.10 Instrumentos para el control de gestión

Para Contraloría General del Estado (2020), el control de gestión como cualquier sistema, posee unos instrumentos para entenderlo, manejarlo y evaluarlo, entre ellos se encuentran:

Figura 8. Instrumentos para el Control de Gestión

<p>Índices: Permiten detectar variaciones con relación a metas o normas</p>	<p>Indicadores: Son los cocientes y parámetros que permites analizar rendimientos</p>	<p>Cuadros de mandos: Permiten la dirección y enfoque hacia los objetivos</p>
<p>Gráficas: Representación de información (Variaciones y tendencias)</p>	<p>Análisis comparativo: Compararse con el mejor, para lograr una mayor superación</p>	<p>Control Integral: Participación sistemática de cada área organizacional en el logro de objetivos</p>

Nota: En esta figura se conoce los instrumentos para el control de gestión con su respectivo concepto.

1.2.11 Auditoría

La Auditoria según Sánchez (2021) define como la siguiente:

Tabla 3: Concepto de Auditoría

Auditoría		
La auditoría es una técnica de evaluación recalando que tiene un objetivo o propósito se caracteriza porque hace uso de referentes consensuados enfocada a determinar la conformidad de lo evaluado con respecto a un criterio	Desde puntos de vista metodológicos e instrumentales la auditoria implica tres fases: Planeación, ejecución e informe con la aplicación de algoritmos, procedimientos, prueba e instrumentos	Se coteja sus elementos teóricos -prácticos que incorpora conjunto de algoritmos, procedimientos, pruebas y de recursos que se aplica después de hechos sobre resultados de una acción o gestión

Nota: Esta tabla define a la auditoria según Sánchez (2021) que menciona que es la inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o entidad.

1.2.12. Gestión de riesgos corporativos

Para Blanco (2012) menciona que hay riesgos y oportunidades y posee el potencial de erosionar o aumentar el valor la gestión de riesgos corporativos incluye las siguientes capacidades:

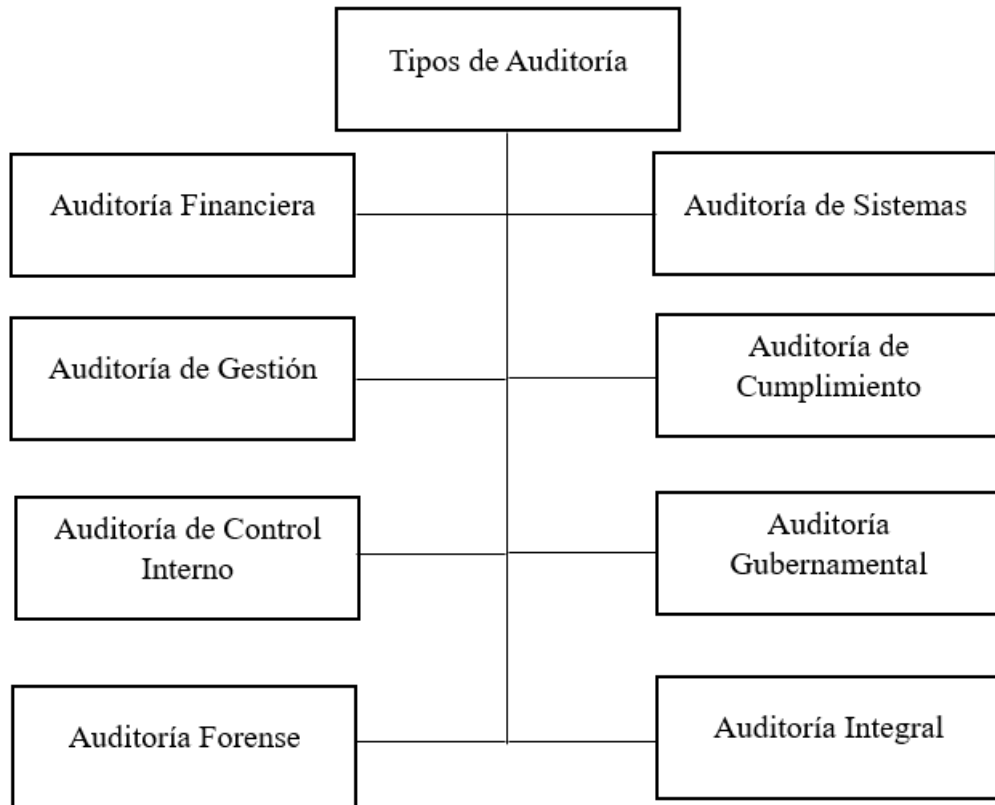
Tabla 1: Gestión de riesgos cooperativos y las capacidades

<p>Alinear el riesgo aceptado y la estrategia</p> <p>En evaluación de alternativas estratégicas, la dirección considera el riesgo aceptado por la entidad, estableciendo los objetivos correspondientes y desarrollando mecanismos para gestionar los riesgos asociados.</p>
<p>Mejorar las decisiones de respuesta a los riesgos</p> <p>La gestión de riesgos corporativos proporciona rigor para identificar los riesgos y seleccionar entre las posibles alternativas de respuesta a ellos: evitar, reducir, compartir o aceptar.</p>
<p>Reducir las sorpresas y pérdidas operativas</p> <p>Mejorar su capacidad para identificar los eventos potenciales y establecer respuestas, reduciendo las sorpresas y los costes o pérdidas asociadas.</p>
<p>Identificar y gestionar la diversidad de riesgos para toda la entidad</p> <p>Cada entidad se enfrenta a múltiples riesgos que afectan a las distintas partes de la organización y la gestión de riesgos corporativos facilita respuestas eficaces e integradas a los impactos interrelacionados de dichos riesgos.</p>
<p>Aprovechar las oportunidades</p> <p>Mediante la consideración de una amplia gama de potenciales eventos, la dirección está en posición de identificar y aprovechar las oportunidades de modo proactivo.</p>
<p>Mejorar la dotación de capital</p> <p>La obtención de información sólida sobre el riesgo permite a la dirección evaluar eficazmente las necesidades globales de capital y mejorar su asignación. Ayudan a la dirección a alcanzar los objetivos de rendimiento y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.</p>
<p>Eventos Riesgos y Oportunidades</p> <p>Negativo = representan riesgos que pueden impedir la creación de valor o erosionar el valor existente.</p> <p>Positivo = pueden compensar los impactos negativos o representar oportunidades, ayudando a la creación de valor o a su conservación.</p>

Nota: Esta tabla resume la gestión de riesgos corporativos y las capacidades para identificar, evaluar, analizar y gestionar los eventos que puedan generar algún cambio ya sea en riesgos o en oportunidades de esta forma desarrollar una respuesta eficiente.

1.2.13. Tipos de auditoría

Figura 9. Tipos de Auditoría



Nota: En la figura se clasifica la auditoría en ocho tipos según Cantos (2019) en donde:
Auditoría Financiera: Conocida como auditoría contable consiste en la evaluación de documentación
Auditoría de Gestión: Examina y evalúa las actividades realizadas en un sector o entidad para determinar su eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto.
Auditoría de Control Interno: Promueve y asegura la eficiencia de la operaciones.
Auditoría Forense: Investiga, analiza, evalúa e interpreta y testifica la información o anomalías legales
Auditoría de sistemas: Revisa y evalúa los controles de sistemas de informática y seguridad.
Auditoría de Cumplimiento: Proceso sistemático para obtener y evaluar objetivamente la evidencia
Auditoría Gubernamental: Enmarca el proceso del estado desarrolla su función con el fin de asegurar transparencia, eificencia y la buena gestión de bienes y recursos públicos.
Auditoría Integral: Evaluación preventiva, para validad los sistemas administrativos, financieros, etc.

1.2.14. Control de interno

Para Coopers & Lybrand (2014) menciona que el control interno es una herramienta significativa para que el alto gobierno pueda realizar evaluaciones a los procesos diarios de la entidad que efectúan los miembros de la empresa, de esta manera se puede tener una seguridad respectiva del correcto cumplimiento de los objetivos de la misma.

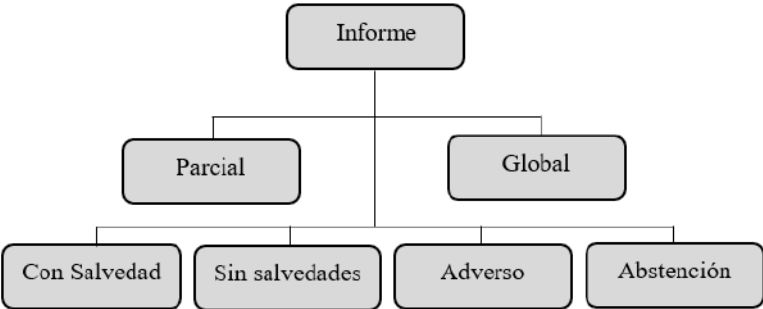
1.2.15. Fases de la auditoría

Tabla 4: Fases de la Auditoría

Fases de la Auditoría	
1	<p>Planeación Para Sánchez (2021) la planeación es una serie de actividades tendientes a diseñar y estructurar el más idóneo plan de trabajo con su respectivo cronograma y recursos. Se identifica las particularidades y generalidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan de Auditoría• Cronograma• Juicios y estimaciones• Hipótesis• Estudio Preliminar de la empresa• Estructura Organizacional y funcional• Estructura regulativa interior/externor• Planeación, políticas, estrategia• Objeto social de operación• Sistemas de información
2	<p>Ejecución Calle (2022) entiende a esta etapa donde se desarrollarán los procedimientos para efectuar la etapa de planificación establecida, mediante indicadores y evaluaciones que muestren resultados de interpretación.</p> <ul style="list-style-type: none">• Acción• Validar hipótesis• Procedimientos• Pruebas, Reunir evidencia

Nota: Esta tabla indica los procesos de auditoría como la planeación y la ejecución según Calle (2022)

Tabla: Informe de Auditoría

Informe	<p>Sánchez (2021) determina que en esta etapa es importante el criterio profesional que a partir de evidencia -pruebas obtenidas se formula agudos juicios de valor para validar o invalidad hipótesis y emitir opinión o dictamen en base a la información, evidencia y datos encontrados, en resumen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de evidencia • Juicio de valor • Criterio profesional • Formalidades • Interés colectivo <p>El informe puede ser</p>  <pre> graph TD Informe[Informe] --> Parcial[Parcial] Informe --> Global[Global] Parcial --> ConSalvedad[Con Salvedad] Parcial --> SinSalvedades[Sin salvedades] Global --> Adverso[Adverso] Global --> Abstencion[Abstención] </pre>
---------	--

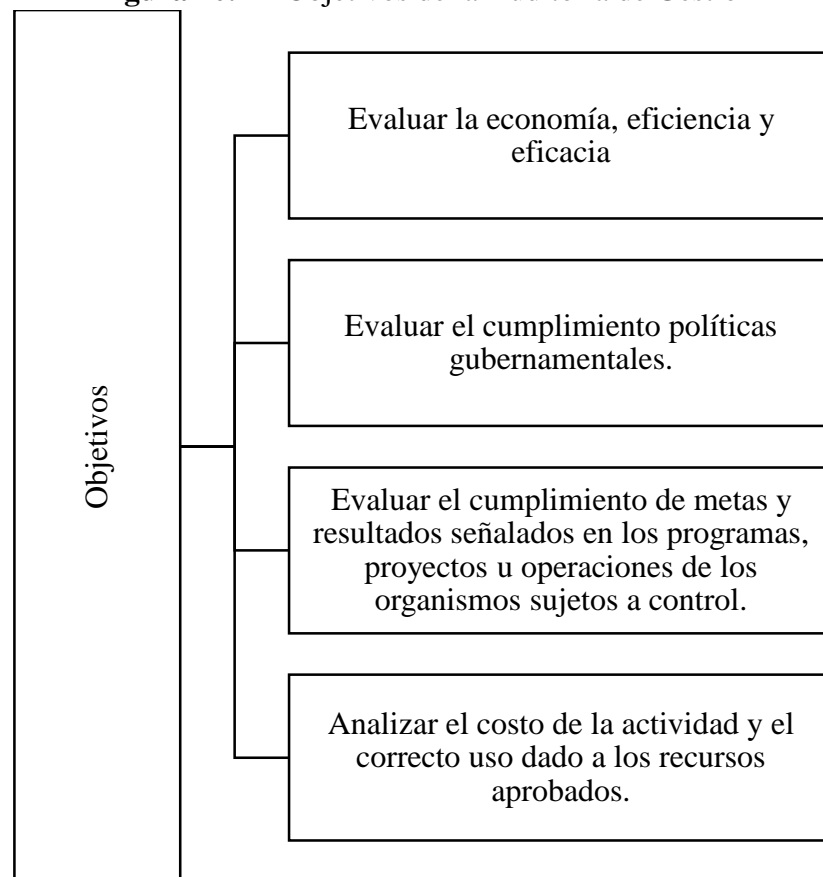
Nota: Es tabla explica lo que se realiza en el la etapa de auditoría como es el Informe Sánchez (2021)

1.2.16. Auditoría de gestión

Para Armas (2008) es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento en relación con objetivos específicos., tiene tres propósitos: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. Es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, también se debe trabajar con indicadores de gestión dirigidos al análisis de la gestión organizacional.

La auditoría de gestión para Blanco (2017) considera que es la evaluación realizada por profesionales internos o externos que por medio de indicadores de gestión que se efectúa a los trabajos, programas y proyectos de una empresa o entidad ya sea privada o pública con el objetivo de medir el grado de eficacia, eficiencia y economía, que por medio de un informe se establecen recomendaciones con el propósito que se establezca cumplimientos y mejoras dentro y fuera de la organización con las novedades encontradas.

Figura 10. Objetivos de la Auditoría de Gestión



Nota: Esta figura explica los objetivos de auditoría de gestión según Armas (2008)

1.2.17. Método COSO II

Según mencionan Córdova & Becerra (2017) son técnicas de control interno que en conjunto evalúan todos los procesos existentes en las organizaciones y de esta forma permite evaluar el riesgo de la entidad promoviendo una eficiente gestión y buenas prácticas llevando a cumplir sus metas y objetivos.

1.2.18. Principios de auditoría

Figura 12. Principios de Auditoria

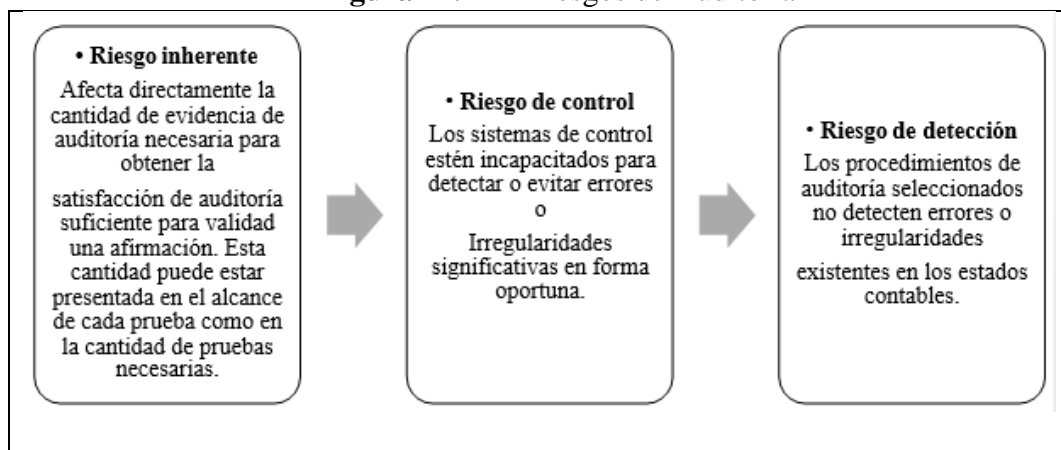
Objetividad	Imparcialidad	Independencia	Autonomía Técnica
<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de reconocer aquello que es verdadero o real, con independencia de criterio 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de juzgar un asunto sin anticipación o predisposición, sin pronunciarse en contra o favor 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de sostener opiniones sin intervención ajena o influenciados por impedimentos personales, organizacionales o externos 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de emitir opiniones técnicas definitivas sin intermediación, basadas en métodos científicos o técnico

Nota: En esta figura se explica los principios de Auditoría fundamentales para Hernández (2015) que menciona la objetividad, imparcialidad, independencia y autonomía técnica.

1.2.19. Riesgos de auditoría

Para Blanco (2012), los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importantes significaciones que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en su informe, debemos tener en cuenta los tres componentes del riesgo.

Figura 11. Riesgos de Auditoría



Nota: Esta figura explica los riesgos que se puede obtener en la Auditoria según Blanco (2012)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

En el presente proyecto integrador como unidad de análisis se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC que está ubicada en la Ciudad de Ambato, la cual consta de diferentes departamentos que están implicados a cumplir los estándares y objetivos de esta; consta de ocho departamentos:

Dentro de la Cooperativa se aplicó la evaluación en donde constan indicadores de eficiencia y eficacia para poder medir las brechas existentes entre los diferentes objetivos y metas planteadas por la gerencia y el departamento de talento humano para el año 2023.

2.1.2. Fuentes y técnicas e instrumentos para recolección de la información

2.2.1.1. Fuente de información primaria

Se realizó entrevistas y encuestas al gerente general, a los jefes de cada departamento

Tabla 5: Personas entrevistadas

No.	Nombres	Cargo	Departamento
1	Dr. Segundo Toalombo	Gerente	Gerencia
2	Eustaquio Tuala	Presidente de la Cooperativa	Gobierno Cooperativo
3	Leonardo Simisterra	Director de Negocios	Negocios
4	Christian Cabezas Ortiz	Coordinador de Talento Humano	Talento Humano

Nota: Esta tabla muestra la fuente de información primaria en donde se realizó entrevistas a las personas mencionadas.

Encuesta. – Esta técnica de entrevista se aplicó el 11 de mayo del 2023 en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. en el departamento de talento humano, la persona entrevistada el cual colaboro con información real despejando inquietudes para dar comienzo al presente proyecto integrador. La información proporcionada dio a conocer la condición actual de la entidad y con el propósito de determinar el nivel de riesgo que ha sido efectuado de acuerdo con el modelo COSO II o ERM.

Cuestionario. – La entrevista se realizó con cinco preguntas enfocadas a los indicadores principales de la empresa de manera dicotómica, la cual tuvo una duración de media hora con el jefe de talento humano. A continuación, un ejemplo de las respectivas preguntas formuladas y escalas clasificadas por componentes cabe recalcar que esta solo un ejemplo y las demás tablas se adjuntan en ANEXOS

Figura 12. Cuestionario de Componente de Ambiente de Control

CUESTIONARIO							
A	COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL						
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿El personal conoce las metas planteadas por la administración?						
2	¿El personal conoce la finalidad de las actividades que realizan?						
3	¿Promueve la observancia de las políticas internas?						
4	¿Se asigna autoridad y responsabilidad en el personal?						
5	¿Se promueve el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas?						
TOTAL							

Nota: Esta figura muestra el cuestionario aplicado al primer componente de ambiente de control para analizar a la entidad. Significado de siglas:

No.: Número

N/A: No Aplica

PT: Ponderación Total

CT: Calificación Total

Entrevista. - Se realizó una entrevista el 11 de mayo de 2023 en la entidad financiera han sido formuladas y aplicadas de tipo mixto, esto quiere decir con preguntas abiertas y cerradas con el objetivo de reunir información general y descripción de las actividades y procesos que realiza la cooperativa para diversos motivos investigativos y de interés.

Guion de entrevista. - Se ha entablado veinte preguntas para la recolección de datos con la duración de treinta minutos con el único fin de visualizar y tener una imagen del control interno de la cooperativa

Tabla 6: Guía de entrevista

No.	Preguntas	Dimensión
1	¿La cooperativa difunde la visión?	Ambiente de Control
2	¿La cooperativa difunde la misión?	
3	¿La entidad se basa en valores corporativos?	
4	¿Pertenece está ubicado en el sector terciario?	
5	¿La cooperativa tiene establecido organigramas?	
6	¿Se guían en manuales de funciones?	
7	¿Tienen establecidos manuales de procesos?	
8	¿La entidad tiene objetivos hacia las necesidades de la sociedad?	Establecimiento de Objetivos
9	¿La entidad realiza metas para cada año?	
10	¿La cooperativa renueva las metas y estrategias?	Actividades de Control
11	¿Usan un sistema que genere claves?	Respuesta al Riesgo
12	¿Ejercen actividades que fomentan la integración de sus trabajadores y benefician al clima laboral?	
13	¿Realiza sus actividades en base a un código de ética interno?	
14	¿Los sistemas de información abarcan todos los departamentos?	
15	¿Identifican y evalúan los cambios que pudieran afectar significativamente a la entidad?	
16	¿Realizan trabajos o actividades que fomentan la integración de sus trabajadores?	
17	¿Aplican sistemas de software en varias áreas?	Monitoreo
18	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades internas y externas?	
19	¿Aplican grupos de trabajo para la realización de sus trabajos?	Evaluación de Riesgo
20	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación	

	del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?	
--	--	--

Nota: Esta tabla muestra 20 preguntas enfocadas en Dimensiones como Ambiente de Control, Establecimiento de objetivos, actividades de control, respuesta al riesgo, , Monitoreo y evaluación al Riesgo basandose en INEGI (2014).

2.1.2.2 Fuentes de information secundaria

Las fuentes de información secundaria para el siguiente Proyecto Integrador se optó como fuente secundaria la información brindada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. que fue fundamental para el sustento de la auditoría y que proporcionan información que permite conocer hechos, documentos o datos, entre otros.

- ✓ Plan estratégico
- ✓ Plan Operativo
- ✓ Manuales
- ✓ Políticas
- ✓ Artículos
- ✓ Libros, entre otros

2.1.3. Fases del desarrollo

Para el presente proyecto integrador se incluye la totalidad de las etapas que se usó para su ejecución y se describe las fases de la auditoría como la Fase I planeación, Fase II Ejecución, Fase III Comunicación de resultados con el siguiente modelo operativo en donde describe lo que se va a realizar acorde a la etapa, desde la recolección de la información, ejecución de la auditoría hasta obtener un informe y comunicación de resultados.

Tabla 7: Modelo Operativo

Fases	Evidencia	Resultado
Fase I Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Visita previa a la entidad - Diagnóstico de la organización - Análisis Interno y Externo de la entidad - Entrevista - Información estratégica de la empresa - Documentación preliminar (guía de entrevista) - Evaluación de Control Interno 	Cronograma Memorando de planificación estratégica Memorando de planificación específica
Fase II Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha observación - Documentos, papeles de trabajo con evidencia de pruebas aplicadas 	Matriz de hallazgos de auditoría
Fase III Comunicación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el Informe de Auditoría - Socialización del Informe de Auditoría - Emisión del Informe de Auditoría 	Informes de resultados

Nota: Esta tabla muestra el modelo operativo representado en fases para el desarrollo de la auditoría y que se realizará en cada fase según García (2008) para tener una auditoría completa.

Fase I: Conocimiento preliminar

Se aplicará la fase preliminar evaluando la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda, que su ubicación es en la calle Juan Benigno vela y castillo con el objetivo de tener un conocimiento amplio de las instalaciones de la entidad financiera observando las actividades en cada área, sus distintos productos y servicios para poder realizar el archivo permanente con la mayor efectividad.

Fase II: Planificación específica

Se realizó la evaluación preliminar mediante un cuestionario enfocado al modelo COSO II esto estaba destinado a los encargados de todas las áreas de la cooperativa para mayor precisión y como resultado de estas respuestas se obtiene la llamada matriz de riesgo.

Se realizó la evaluación preliminar de la entidad por medio de un cuestionario en base al modelo COSO II. Por consiguiente, se aplicó este cuestionario a los jefes o encargados de cada área de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda. y después de realizar los respectivos cuestionarios se procedió a tener una matriz de riesgo en donde se llegó a determinar el enfoque y el nivel de riesgo inherente de la auditoría de gestión aplicada, después de realizar la matriz de riesgo y obtener resultados se procede hacer el memorándum de planificación y a elaborar el programa de auditoria que estará con los resultados que se obtuvo se determinó la aplicación pruebas sustantivas y de cumplimiento.

Fase III: Ejecución

En esta fase, se desarrolla los procedimientos planteados en la auditoria acompañado de los papeles de trabajo, también se aplica cuestionarios, entrevistas, observación, entre otros, una vez realizados se procede a realizar todos los procedimientos con la finalidad de cumplir lo planteado en la etapa de planificación y después seguir con la siguiente etapa.

Fase IV: Comunicación de resultados

De acuerdo a las evidencias recolectadas se emite un informe en donde se plasma los resultados obtenidos en base al trabajo realizado y se caracteriza por estar compuesto de criterios, recomendaciones y conclusión de manera clara y específica con el fin de que las empresas o entidad mejoren y tomen decisiones sobre alguna brecha o novedad encontrada, de este modo se puede llegar con facilidad a cumplir con los objetivos planteados por último, se procede a socializar el informe final a las personas competentes.

CAPÍTULO III

DESARROLLO

Para el desarrollo, análisis y ejecución del presente proyecto integrador en este capítulo se aplicó una Auditoría de Gestión en la cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. dando cumplimiento a los objetivos establecidos en los anteriores capítulos. De donde se ha obtenido resultados acordes al desarrollo y aplicación de cada una de las fases de Auditoría como: planificación, ejecución, informe y seguimiento. Lo que ha permitido al auditor adquirir un conocimiento preliminar sobre la entidad auditada mediante la aplicación y evaluación de cuestionarios de control interno en los componentes identificados como el Área de Contabilidad, Área de Créditos, Área de Cobranza, Área de servicios y Recursos Humanos para la ejecución de la Auditoría y plasmar los resultados obtenidos en un informe final.

**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN
LA “COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA.”**



SAC

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

		FECHA
ELABORADO POR:	CSGX	20/05/2023
REVISADO POR:	TVGH	20/05/2023

Contenido

FASE I:

PLANIFICACIÓN (PRELIMINAR)

FASE II:

PLANIFICACIÓN (ESPECÍFICA)

FASE III:

EJECUCIÓN

FASE IV:

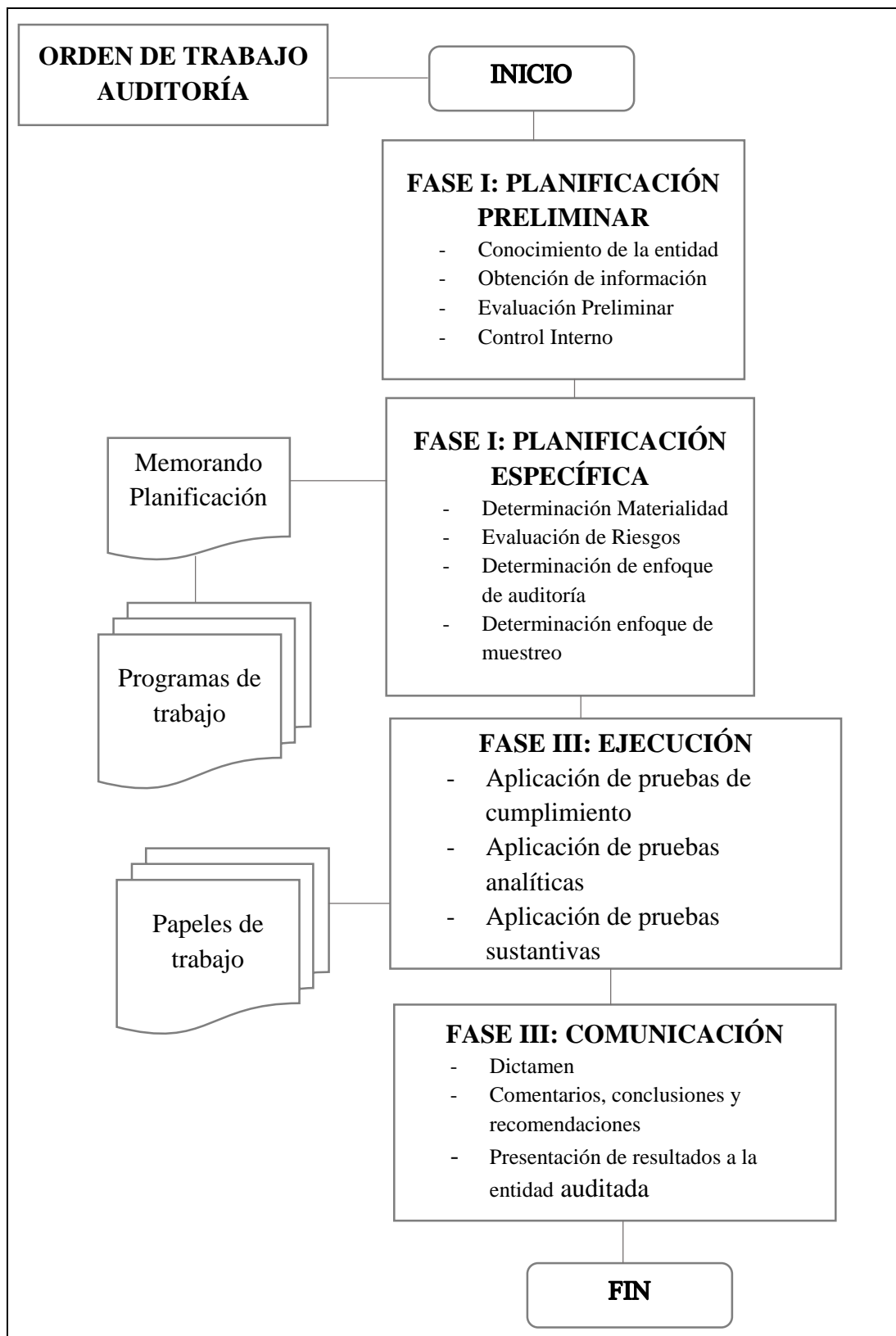
INFORME DE AUDITORÍA

ÍNDICE DE REFERENCIA DE AUDITORÍA

Índice	Descripción
A.P.	Archivo Permanente
A.R.	Análisis Preliminar
P.E.	Planeación Específica
E.	Ejecución
I.A.	Informe de Auditoría

PROCESO DE LA AUDITORÍA

Figura 14: Proceso de Auditoría



3.1 Fase de planificación

Fase I

Planificación

Preliminar



SAAC
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

		FECHA
ELABORADO POR:	CSGX	20/05/2023
REVISADO POR:	TVGH	20/05/2023

1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1 Nombre de la Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.
1.2 Número de RUC	1890142679001
1.3 Tipo de Auditoría	Auditoría de Gestión
1.4 Periodo Auditado	01 Enero – 31 Diciembre 2022

2. ÍNDICE DE REFERENCIA DE AUDITORÍA	
PLANIFICACIÓN PREELIMINAR	
REF./ PT	DESCRIPCIÓN
AP	Archivo Permanente
GVP	Guía de Visita Previa
MPE	Memorándum de Planificación
CCI	Cuestionario de Control Interno
EA	Enfoque de Auditoría
MR	Matriz de Riesgo
EA	Enfoque de Auditoría
PAG	Programa de Auditoría de Gestión
EJECUCIÓN	
A	AREA DE GERENCIA
B	AREA DE GOBIERNO
C	AREA DE NEGOCIOS
D	ÁREA DE CONTABILIDAD
E	ÁREA DE CREDITO Y COBRANZA
F	ÁREA DE TALENTO HUMANO

MARCAS DE AUDITORÍA	
€	Información tomada para evidencia
⊙	Incumplimiento del control
∅	Porcentajes negativos



3. Equipo de Auditoría			
Nombre	Cargo	Iniciales	Participación
Tobar Vasco Guido Hernan	Supervisor	TVGH	100%
Cunalata Sanchez Gissel Xiomara	Senior	CSGX	100%

3.1.1 ARCHIVO PERMANENTE

4. INFORMACIÓN GENERAL	
Nombre de la Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.
Tipo de Auditoría	Auditoría de Gestión
Periodo Auditado	1 de enero – 31 de diciembre 2022

ÍNDICE DE REFERENCIA DE AUDITORÍA	REF. PT
Antecedentes	AP1
Dirección, Misión, Visión, Valores	AP2
Fundamentos Legales	AP3
Estructura Organizacional	AP4
Manual de créditos, Cobranzas, funciones	AP5
Base legal	AP6

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena
SAC Ltda.
GUÍA DE VISITA PREVIA
COMPONENTE: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
PERIODO: 2022

GUÍA DE VISITA PREVIA	
1. Información General	
1.1. Nombre de la entidad a Auditar	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC LTDA 
1.2. Número de RUC	1890142679001
1.3. Dirección	 <p>Provincia de Tungurahua, cantón Ambato Dirección: Mariano Castillo No.0727 entre Juan Benigno Vela y 12 de Noviembre, con el código postal 180101</p>
1.4. Correo electrónico de la entidad	info@coopsac.fin.ec
1.5. Fecha de la visita	21/05/2023
1.6. Responsable de contestar el check list	Ing Msg. Christian Cabezas Ortiz – Coordinador de Talento Humano
1.7. Encuestador	Gissel Xiomara Cunalata Sanchez -Auditor Operativo

2. Ambiente Interno			
Pregunta	SI	NO	Observación
¿La entidad cuenta con una historia que le caracterice?	X		
¿La cooperativa difunde la misión y visión?	X		
¿La entidad se basa en valores corporativos?	X		
¿Pertenece está ubicado en el sector terciario?	X		
¿La cooperativa tiene establecido organigramas?	X		
¿Se guían en manuales de funciones?	X		
¿Tienen establecidos manuales de procesos?	X		
¿La entidad tiene objetivos hacia las necesidades de la sociedad?	X		
¿La entidad realiza metas para cada año?	X		
¿La cooperativa renueva las metas y estrategias en base al FODA?		X	
¿Usan un sistema que genere claves?	X		
¿Ejercen actividades que fomentan la integración de sus trabajadores y benefician al clima laboral?	X		No se ha implementado
¿Realiza sus actividades en base a un código de ética interno?	X		

¿Los sistemas de información abarcan todos los departamentos?	X		
¿Identifican y evalúan los cambios que pudieran afectar significativamente a la entidad?	X		
¿Realizan trabajos o actividades que fomentan la integración de sus trabajadores?	X		
¿Aplican sistemas de software en varias áreas?	X		
¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades internas y externas?		X	
¿Aplican grupos de trabajo para la realización de sus trabajos?	X		
¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?		X	

		FECHA
ELABORADO POR:	CSGX	20/05/2023
REVISADO POR:	TVGH	20/05/2023

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

ARCHIVO PERMANENTE

COMPONENTE: PLANIFICACIÓN

ESTRATÉGICA PERIODO: 2023

3.1.1. Archivo Permanente

3.1.1.1 Escritura de constitución

3.1.1.1.1 Reseña Histórica

ANTECEDENTES

La Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda. con número de RUC 1890142679001 actualmente activa, es una entidad del sector financiero creada con el objetivo de ayudar al crecimiento y fortalecimiento, así como también para mejorar la calidad de vida y desarrollo económico de sus socios mediante los servicios que presta, de esta manera brindar seguridad y confianza en todas las actividades que desempeña y ofrece. La matriz está ubicada en la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato Dirección: Mariano Castillo No.0727 entre Juan Benigno Vela y 12 de noviembre, con el código postal 180101, cuenta con varias sucursales dentro del territorio ecuatoriano donde los socios o clientes pueden disponer de sus servicios de manera inmediata, de esta manera los clientes pueden resolver sus dudas e inquietudes y disponer de los servicios que ofrece la entidad financiera en sus distintos departamentos.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda. la importancia de promover el desarrollo social, económico y ambiental de nuestras áreas de injerencia, con acciones y prácticas que contribuyen activamente al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y ecosistemas de nuestro país, su accionar se basa en la ética corporativa que desde 1982 se ha convertido en el estandarte de las políticas y prácticas de programas corporativos.

Históricamente la gestión se basa en la transparencia, la equidad y el cuidado del medio ambiente que permiten generar condiciones laborables estables y productivas que buscan el bienestar familiar, además, trabajan en proyectos de protección de los páramos, con el fin de cuidar las fuentes naturales de agua que abastecen las grandes urbes, con campañas de reforestación y defensa de los bosques. El compromiso con el desarrollo social, económico y ambiental ha sido, es y será la causa para con la gente, para con nuestro país.

3.1.1.1.2 Ubicación

La entidad financiera Cooperativa de ahorro y crédito Indígena “SAC” Ltda se encuentra domiciliada en el cantón Ambato perteneciente a la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato en su dirección localizada exactamente en las calles, Mariano Castillo No.0727 entre Juan Benigno Vela y 12 de Noviembre, con el código postal 180101

3.1.1.1.3 Misión. –

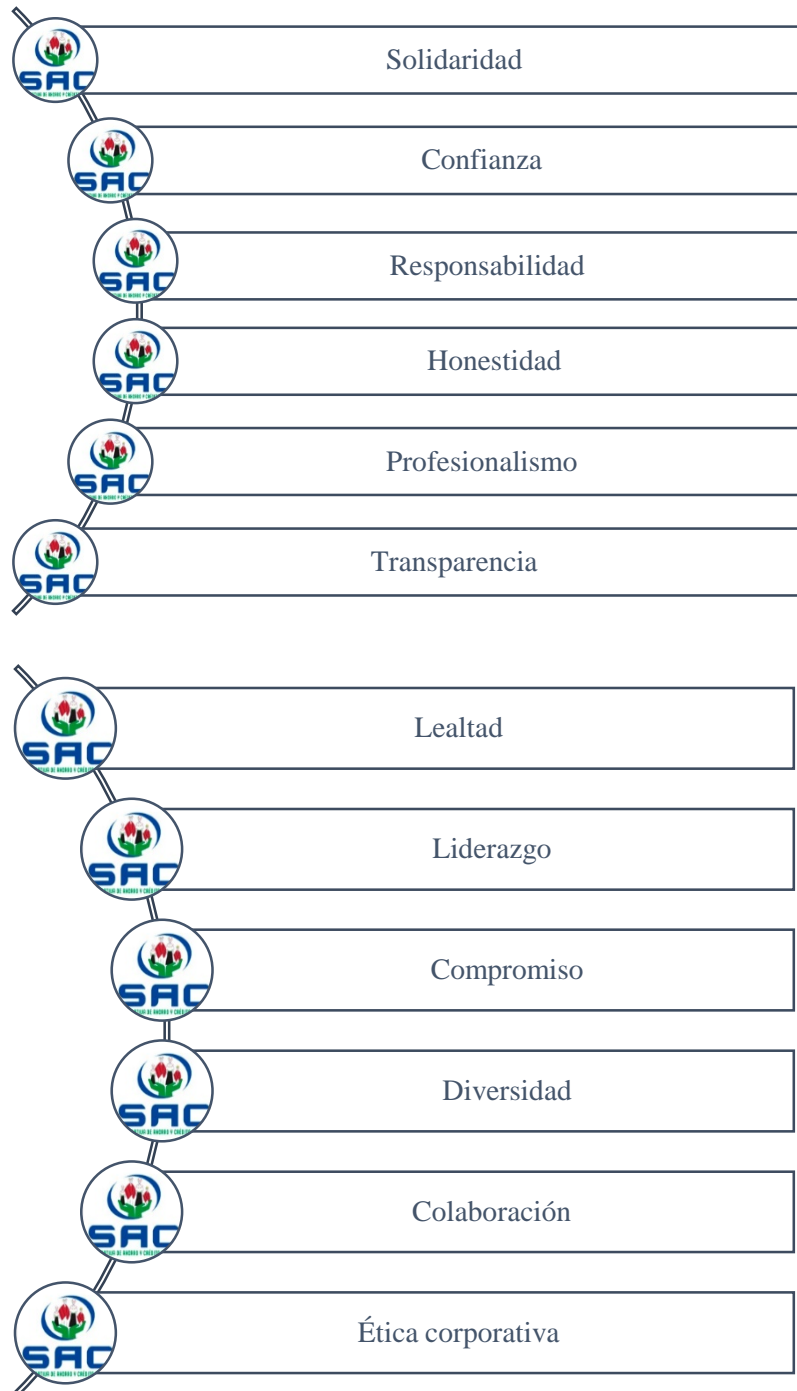
Es una Cooperativa Indígena con intermediación financiera se basa en ofrecer servicios y soluciones financieras a socios y clientes para ayudarlos alcanzar sus metas con enfoque social orientado a mejorar las condiciones de vida, satisfacer necesidades y expectativas de la población siendo el socio confiable y efectivo en la gestión y planificación financiera para la sociedad.

3.1.1.1.4 Visión. –

La Cooperativa SAC será una institución consolidada y reconocida en todo el territorio ecuatoriano como líderes en la industria financiera del país siendo solvente y sólida, proveedora de servicios financieros, brindando soluciones innovadoras, mejorando la accesibilidad y eficiencia de sus servicios siendo un modelo de excelencia en todas las áreas de la entidad.

3.1.1.1.5 Valores

Figura 15: Valores Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.



Nota: Esta figura representa los valores que se basa la Cooperativa SAC (2023)

3.1.1.1.6 OBJETIVOS

- Posicionar la marca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. de la Ciudad de Ambato.
- Maximizar las cualidades de los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. de la Ciudad de Ambato.
- Incentivar a los socios para que utilicen los servicios que ofrece Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. de la Ciudad de Ambato.
- Consolidar el libre acceso a la información institucional y el acercamiento con la comunidad.

3.1.1.1.7 Fundamentos legales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígena SAC” con número de RUC 1890142679001, estado jurídico Activa es una institución de intermediación financiera legalmente constituida por el acuerdo Ministerial N° 12 de diciembre del 2007 del consejo de desarrollo de las nacionalidades y pueblos Indígenas CODENPE. Con fecha del 04 de octubre del 2013.

De esta manera, registrada en la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con número de registro o resolución N°. SEPS-ROEPS-2013-000191 perteneciente al segmento o nivel 1.

Nombre de la Organización: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.
RUC: 1890142679001 Provincia: Tungurahua Cantón: Ambato Barrio: Comercial
Dirección: AV CASTILLO 7-27 JUAN BENIGNO VELA Número de teléfono: 032421363 Número de celular: 0997488948 Estado: Activa Representante Legal: Toalombo Chimborazo Jose Segundo, Presidente Consejo Administración: Tuala Muntza Segundo Eustaquio, Presidente Consejo Vigilancia: Ashqui Caisaguano Carlos Hernan ,Secretario: Perez Villacis Milton Ricardo, Gerente Subrogante: Toalombo Caiza Christian Giovanni, Número de socios: 11261, Número de clientes: 2450, Número de oficinas: 12

3.1.1.1.8. Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. se rige a las siguientes normas y leyes

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero COMYF
- Código de Trabajo
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Ley de Seguridad Social
- Código Tributario
- Ley de la economía popular y solidaria (LOEPS)
- Ley de bancos
- Normas internacionales de Información Financiera (NIFF)
- Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria LOEPS
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

3.1.1.1.9. Principales actividades

Entre las principales actividades que destaca en la entidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. son los servicios y productos que abarca con el ahorro, el crédito, servicio al cliente y lo más nuevo implementado que es una cafetería.

3.1.1.1.10. Políticas

Dentro de la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. se basa en manuales en todos los procedimientos y actividades que realizan fuera y dentro de la entidad financiera, el área de talento humano después de introducción nuevo personal tienen como primera fase inducción para el conocimiento de normas, reglas y cumplir en cada puesto o lugar de trabajo en donde se comprometen a cumplir y acatar lo dispuesto por la entidad.

3.1.1.1.11 Lista de Autoridades – Alto Gobierno

Nombre	Cargo
Dr. Segundo Toalombo	Gerente General
Eustaquio Tuala	Presidente
Christian Toalombo	Subgerente
Narcisa Usulle	Directora Financiera Administrativa
Leonardo Simisterra	Director de Negocios

Nota: En esta tabla se detalla la lista de autoridades del Alto Gobierno

3.1.1.1.12 Propósito

Ser el socio confiable y efectivo en la gestión y planificación financiera para la sociedad y clientes para ayudarlos alcanzar sus metas y objetivos. Ofrecer servicios y soluciones financieras a socios y clientes.

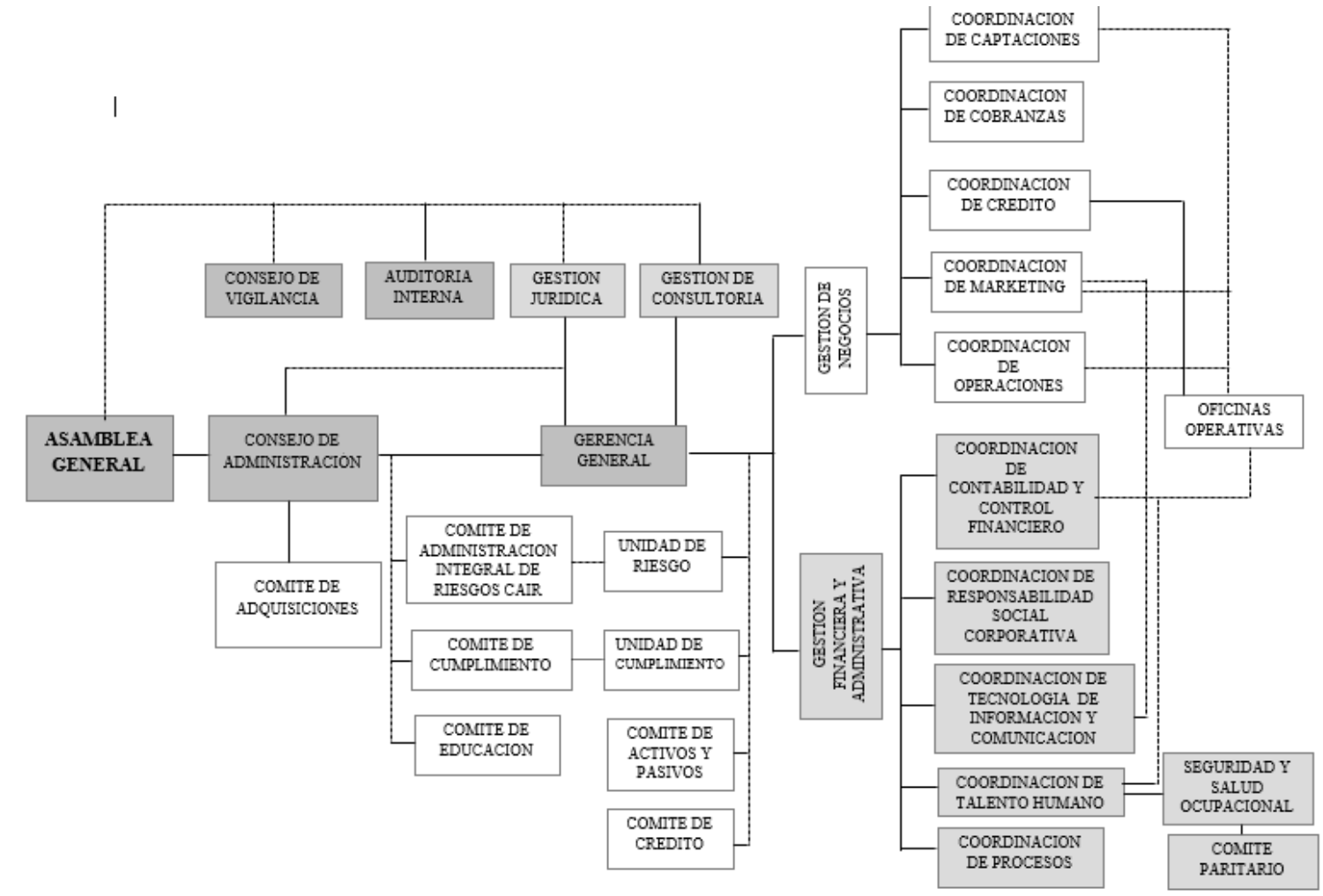
3.1.1.1.11 Motivo de la Auditoría

La auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda se realizó para evaluar el grado de eficiencia y eficacia de las actividades y procesos que llevan a cabo con el fin de diagnosticar y dar un informe claro.

3.1.1.1.1.11 Enfoque de la Auditoría

Esta auditoría está enfocada a los niveles de confianza, al manejo de los departamentos en base a la eficiencia y eficacia para determinar los riesgos que puedan existir dentro y fuera de la entidad financiera.

3.1.1.1.12 Organigrama Estructural



3.1.1.1.13 RUC



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
INDIGENA SAC LTDA.

Número RUC
1890142679001

Representante legal

- TOALOMBO CHIMBORAZO JOSE SEGUNDO

Estado	Régimen	
ACTIVO	REGIMEN GENERAL	
Fecha de registro	Fecha de actualización	Inicio de actividades
20/05/1999	19/05/2022	16/04/1999
Fecha de constitución	Reinicio de actividades	Cese de actividades
16/04/1999	No registra	No registra
Jurisdicción	Obligado a llevar contabilidad	
ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO	SI	
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
SOCIEDADES	SI	SI

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: TUNGURAHUA **Cantón:** AMBATO **Parroquia:** MATRIZ

Dirección

Calle: CASTILLO **Número:** 7-27 **Intersección:** JUAN BENIGNO VELA **Referencia:** JUNTO AL EDIFICIO TORRES

Medios de contacto

Teléfono trabajo: 032421363 **Teléfono domicilio:** 032421363 **Email:** jgualancanay@coopsac.fin.ec

Actividades económicas

- K64190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.
- M70200301 - SERVICIOS DE ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA OPERATIVA A LAS EMPRESAS Y A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MATERIA DE: DISEÑO DE MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS CONTABLES, PROGRAMAS DE CONTABILIDAD DE COSTOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PRESUPUESTARIO.
- K64990202 - ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA REALIZADA POR INSTITUCIONES QUE NO PRACTICAN LA INTERMEDIACIÓN MONETARIA Y CUYA FUNCIÓN PRINCIPAL CONSTITUYE LA CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS FUERA DEL SISTEMA BANCARIO, FINANCIACIÓN A LARGO PLAZO PARA EL SECTOR INDUSTRIAL, CRÉDITO A LOS CONSUMIDORES (TARJETAS DE CRÉDITO). TAMBIÉN SE INCLUYEN EL CRÉDITO PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA POR PARTE DE INSTITUCIONES ESPECIALIZADAS QUE TAMBIÉN RECIBEN DEPÓSITOS.

Razón Social COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.	Número RUC 1890142679001
--	------------------------------------

Establecimientos

Abiertos 15	Cerrados 4
-----------------------	----------------------

Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 4590 - IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- 4150 CONTRIBUCION UNICA Y TEMPORAL PARA SOCIEDADES CON INGRESOS MAYORES O IGUALES A USD 1 MILLON
- 4161 CONTRIBUCION TEMPORAL PARA EL IMPULSO ECONOMICO POST COVID DE SOCIEDADES

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2022001168639
Fecha y hora de emisión: 19 de mayo de 2022 15:22
Dirección IP: 181.198.78.163

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

3.1.1.1.14 Plan Estratégico



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC (2023)

		FECHA
ELABORADO POR:	CSGX	23/05/2023
REVISADO POR:	TVGH	23/05/2023

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

COMPONENTE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

		FECHA
ELABORADO POR:	CSGX	20/05/2023
REVISADO POR:	TVGH	20/05/2023

Fase I:



SAAC
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

3.1.1 Fase I: Planificación de auditoría

FASE I:

PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

En esta fase de planificación previamente se visitó las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. para proceder a conocer los departamentos que la conforman, observar el desarrollo de los trabajos para obtener información de la entidad financiera para posterior conocer y determinar las fortalezas y debilidades de la cooperativa. Además, se desarrolló un cuestionario que tuvo como propósito evaluar los componentes del control interno de la entidad, para determinar el nivel de confianza y el nivel de riesgo, identificando las falencias en los procesos de los departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

- Visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sac Ltda.
- Diagnóstico de la organización
- Examen de los archivos y papeles de trabajo
- Análisis Interno y externo de la entidad
- Evaluación de control interno
- Análisis de riesgo y determinación del nivel de confianza

3.13. Evaluación preliminar de Control Interno

3.1.3.1 Cuestionario de control interno

Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: PLANIFICACIÓN

PERIODO: 2022

CUESTIONARIO							
A	COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL						
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿El personal conoce las metas planteadas por la administración y como contribuye alcanzarlos?	X			35	1	
2	¿El personal de los departamentos conocen la finalidad de las actividades que realizan?		X		35	0	H.H.1
3	¿La Cooperativa promueve el cumplimiento de las políticas internas?	X			35	1	
4	¿Se destina actividades y procesos a los empleados acorde a su preparación?	X			35	1	
5	Se incentiva el cumplimiento de manuales, políticas leyes que establezca la entidad?	X			35	1	
TOTAL		4	1	0	35	4	

CUESTIONARIO							
B COMPONENTE: ESTABLECER OBJETIVOS							
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿La entidad inserta objetivos que apoyen al cumplimiento de la misión y visión de la cooperativa?	X			35	1	
2	¿Las leyes, normas o políticas para la cooperativa son estudiadas y actualizadas de acuerdo con la situación exterior?	X			35	1	
3	¿Se realizan pruebas para determinar los factores externos e internos que pueda afectar a la cooperativa?	X			35	1	
4	¿Se da a conocer las ventajas que puede obtener la entidad por cumplir con los objetivos de la cooperativa?		X		35	0	H.H.2
5	¿Existe reuniones convocadas por el alto nivel directivo para establecer objetivos?	X			35	1	
TOTAL		4	1	0	35	4	

CUESTIONARIO							
C	COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS						
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿El personal tiene capacitaciones para evitar riesgos en cualquier ámbito?	X			35	1	
2	¿El alto gobierno toma decisiones inmediatas al momento de notar anomalías?	X			35	1	
3	¿Se promueve la participación del personal de la cooperativa para reconocer áreas de riesgo?		X		35	0	H.H.3
4	¿Se clasifica y se evalúa los riesgos internos como externos?		X		35	0	H.H.4
5	¿La alta gerencia promueve resolver mediante métodos para identificar sectores de riesgo en cualquier aspecto?	X			35	0	
TOTAL		3	2	0	35	3	

CUESTIONARIO							
D	COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO						
No	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	P	C	
		T	T		T	T	
1	¿Se realizan simulacros para identificar riesgos de cualquier índole?	X			35	1	
2	¿Se realiza una prueba de valoración ante los riesgos de los procesos o actividades?		X		35	1	H.H.5
3	¿Toda la entidad financiera sabe el impacto que causaría tener conocimiento, saber y cumplir con los objetivos?	X			35	1	
4	¿Se realiza una clasificación y evaluación del estado del personal, activos y otros?	X			35	1	
5	¿Se hace simulacros donde se encuentren en bajo y alto riesgo?	X			35	1	
TOTAL		4	1	0	35	4	




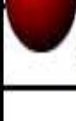


CUESTIONARIO							
E	COMPONENTE: RESPUESTA A LOS RIESGOS						
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿Se tiene estrategias establecidas para reaccionar ante un riesgo interno como externo de la entidad?	X			35	1	
2	¿Se comunica a todas las personas que conforman la cooperativa acerca de las medidas tomadas acerca de los riesgos?	X			35	1	
3	¿Existe procedimientos y políticas dentro del alto nivel directivo para analizar los riesgos?	X			35	1	
4	¿Se analiza y se toma decisiones en base a la opinión del personal?	X			35	1	
5	¿Se realiza capacitaciones para evitar accidentes, riesgos dentro y fuera de la entidad?	X			35	1	
TOTAL		5	0	0	35	5	


CUESTIONARIO							
F	COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL						
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿Los trabajos ejecutados dentro y fuera de la entidad son revisados y monitoreados constantemente?		X		35	0	H.H.6
2	¿Dentro de la entidad se verifica la calidad de los servicios y productos que se otorga?		X		35	0	H.H.7
3	¿Se realiza actividades donde se revise el cumplimiento de las actividades para alcanzar las metas y objetivos?	X			35	1	
4	¿En la cooperativa al implementar actividades, servicios se le comunica a todo el personal?	X			35	1	
5	¿Se toman acciones para tener información clara y confiable?	X			35	1	
TOTAL		3	2	0	35	3	

CUESTIONARIO							
G	COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿Existe una comunicación apropiada en todos los departamentos de la cooperativa?	X			35	1	
2	¿Los sistemas que tiene la cooperativa permiten obtener reportes para analizarlos y evidenciar el cumplimiento de las actividades que conllevan a cumplir los objetivos?	X			35	1	
3	¿La cooperativa recolecta la información de todos los departamentos para unificarlas y tomar decisiones?	X			35	1	
4	¿Tienen asignado personal que detecte deficiencia mediante la supervisión y control sorpresivo de las actividades?	X			35	1	
5	¿En la cooperativa se evalúa el desempeño del personal o trabajadores y el alto gobierno?	X			35	1	
TOTAL		5	0	0	35	5	

PONDERACIÓN TOTAL	35
CALIFICACIÓN TOTAL	28

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO

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

Nivel de Confianza = $NC = \frac{(CT*100)}{PT}$		Nivel de Riesgo = 100% -NC		
Nivel de Confianza = (28*100 / 35)		Nivel de Riesgo =100% - 80%		
Nivel de Confianza = 80 %		Nivel de Riesgo = 20%		
PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA
35	29	80%	20%	

Resultados

Al evaluar el cuestionario de control interno general aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. se pudo obtener un resultado favorable en cuanto al nivel de confianza.

NIVEL DE CONFIANZA	
1. VALORACIÓN	
$CP = \frac{CT}{PT} \times 100$	
Ponderación Total (P.T.) =	35
Calificación Total (C.T.) =	28
Calificación Porcentual (C.P.) =	80%
2. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO INHERENTE	
CONFIANZA	
BAJA MODERADA ALTA	
15 – 50% 51 – 75% 76 – 95%	
ALTO MODERADO BAJO	
RIESGO	
3. CONCLUSIÓN	
CONFIANZA	ALTO
RIESGO	BAJO








		FECHA
ELABORADO POR:	CSGX	25/05/2023
REVISADO POR:	TVGH	25/05/2023







3.1.3.2 Matriz NC y NR

Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda.
MATRIZ NC y NR

COMPONENTE: PLANIFICACIÓN

PERIODO: 2022

Descripción	SI	NO	Total Componente	Total Global	Nivel de confianza Componente	Nivel de Riesgo Componente	Semaforización	Equivalencia Global
AMBIENTE DE CONTROL	4	1	5	35	80%	20%		11,43%
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	4	1	5	35	80%	20%		11,43%
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	3	2	5	35	40%	60%		5,71%
EVALUACIÓN DE RIESGO	4	1	5	35	80%	0%		14,29%
RESPUESTA A LOS RIESGOS	5	0	5	35	100%	0%		14,29%
ACTIVIDADES DE CONTROL	3	2	5	35	60%	30%		8,57%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	5	0	5	35	100%	0%		14,29%

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

3.1.3.3 Enfoque de Auditoría

Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda. ENFOQUE DE AUDITORÍA

COMPONENTE: PLANIFICACIÓN

PERIODO: 2022

Aplicando el mapeo del Riesgo y analizando el cuestionario de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda. se pudo obtener los siguientes resultados en donde se detalla por subcomponente los resultados obtenidos en el Ambiente de Control, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo que presentan un Riesgo **Bajo** a excepción de Evaluación de Riesgos que presenta un Riesgo Moderado, se pudo deducir que el **20 %** corresponde al nivel de riesgo de control y el **80%** corresponde al Nivel de Confianza por lo que se ha obtenido un riesgo bajo y un nivel de confianza alto, respecto a los resultados se determinó aplicar **pruebas de cumplimiento** pero sin embargo también se aplicaran **pruebas sustantivas**.

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

		FECHA
ELABORADO POR:	CSGX	26/05/2023
REVISADO POR:	TVGH	26/05/2023

3.1.3.3 Enfoque de Auditoría

Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda.
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: PLANIFICACIÓN
PERIODO: 2022

COMPONENTE	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
AMBIENTE DE CONTROL	El personal NO conoce la finalidad de las actividades que realizan	Principio de control interno en base a COSO: Establece estructura, autoridad y responsabilidad	Únicamente el alto gobierno y los jefes departamentales conocen a que conlleva cada actividad y el personal se limita a realizar la función asignada.	Gerente y Jefes de cada departamento: Incentivar al personal que conozcan más allá de sus actividades a que lleva cada proceso desde el más pequeño hasta la alta gerencia.
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	NO se identifican en sus totalidad los beneficios al cumplir los objetivos	Principio de control interno: Considerar recomendaciones del personal en la toma de decisiones.	El personal está capacitado para cumplir sus actividades con responsabilidad y buena atención pero en su totalidad no tienen claro los beneficios al cumplir con los objetivos	Gerente y Jefes de cada departamento: Dar a conocer a todo el personal todos los beneficios que tiene con hacer actividades y cumplir con los objetivos planteados por la entidad.
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	NO se promueve la participación de los empleados para reconocer los sectores de riesgo	Principio de control interno: Identificar y analizar cambios importantes	La administración no aplica técnicas internacionales enfocadas a la participación de los empleados para	Gerente y Jefes de cada departamento: Implementar actividades en donde se promueva la participación de los empleados y reconozcas los sectores de riesgo, su

			reconocer los sectores de riesgo en todo ámbito	clasificación, sus consecuencias y posibles soluciones.
	No se clasifica y no se evalúa los riesgos internos y externos	Principio de control interno: Identificar y analizar cambios importantes	En la entidad los riesgos no se los clasifica en interno y externo. Lo hacen de manera general las personas competentes	Gerente y Jefes de cada departamento: Se debe implementar la clasificación de riesgos internos como externos
EVALUACION DE RIESGO	No se realiza la valoración de los riesgos de los proyectos y procesos	Principio de control interno: La entidad tiene que tomar el control mediante programas de prevención y mitigación de riesgos.	En la entidad no se da una valoración a los riesgos se da la solución a todos.	Gerente y Jefes de cada departamento: Implementar un control interno donde se de una valoración de los riesgos que puede abarcar en los proyectos internos como externos.
ACTIVIDADES DE CONTROL	El programa de trabajo NO es monitoreado contantemente	Principio de control interno: La empresa tiene que ser supervisada y evaluada para controlar las operaciones que conllevan al cumplimiento de las metas.	La cooperativa cree que su personal responde ante sus obligaciones responsablemente y las cumple si estar en constante monitoreo	Gerente y Jefes de cada departamento: Diseñar e Implementar un manual de control que se ejecute a todas las áreas y evaluación de los programas de trabajo.

**Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda.
MATRIZ DE RIESGO**

COMPONENTE: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

PERIODO: 2022

COMPONENTE	FACTOR Y NIVEL DE RIESGO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
AMBIENTE DE CONTROL	El personal NO conoce la finalidad de las actividades que realizan	EVALUAR A LOS TRABAJADORES	Evaluar a los trabajadores	Evaluar los objetivos de la empresa mediante indicadores de gestión
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	NO se identifican en sus totalidad los beneficios al cumplir los objetivos	INFORMES MENSUALES	Verificar las firmas de responsabilidad de los informes mensuales	
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	NO se promueve la participación de los empleados para reconocer los sectores de riesgo	INFORMES MENSUALES	Comprobar informes donde se detalle la participación de los empleados en el tema de riesgos	
	No se clasifica y no se evalúa los riesgos internos y externos	INFORMES MENSUALES	Comprobar la clasificación y evaluación de los riesgos internos y externos por medio de informes	

EVALUACION DE RIESGO	No se realiza la valoración de los riesgos de los proyectos y procesos	POLITICAS INTERNAS.	Comprobar informes de las evaluaciones de riesgo
ACTIVIDADES DE CONTROL	El programa de trabajo NO es monitoreado contantemente	POLITICAS INTERNAS	Evaluar a los administradores

		FECHA
ELABORADO POR:	CSGX	26/05/2023
REVISADO POR:	TVGH	26/05/2023

3.1.4 Programa de Auditoría

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAD Ltda.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
COMPONENTE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
PERIODO: 2022

OBJETIVO:				
-Detallar cada uno de los procedimientos que se llevarán a cabo en la fase de ejecución				
-Obtener evidencia suficiente y pertinente que respalden los hallazgos de auditoría				
-Conocer los niveles de eficiencia, eficacia y calidad de la cooperativa				
No.	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P/T	ELABORADO POR	FECHA
PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS				
1	Aplicar indicadores de gestión en los procesos realizados por la Cooperativa		CSGX	25/05/2023
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
1	Constatar si los trabajadores conocen las metas y objetivos de la Cooperativa		CSGX	29/05/2023
2	Constatar las firmas de responsabilidad de los informes mensuales		CSGX	30/05/2023
3	Confirmar la documentación sobre seguridad y bienestar de los trabajadores e integridad de la infraestructura		CSGX	01/06/2023
4	Comprobar la estructura de los equipos de seguridad		CSGX	02/06/2023
5	Verificar el procedimiento de implementación de controles		CSGX	03/05/2023
PROCEDIMIENTO GENERAL				
1	HOJA DE HALLAZGOS		CSGX	08/06/2023

3.1.1 Memorandum de planificación estratégica

CR & ASOCIADOS S.A		
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN		
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022		
Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.	
Auditoría de gestión:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.	
Elaborado por:	Cunalata Sanchez Gissel Xiomara	
Revisado por:	Tobar Vasco Guido Hernán	
1.REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA		
Informe de la auditoria, memorando de Antecedentes		
2.FECHA DE INTERVENCIÓN		Fecha estimada
1.Inicio de trabajo en campo		20/04/2023
2.Finalización de trabajo		25/06/2023
3.Presentación del informe		30/06/2023
3.EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO		
CARGO	NOMBRE	INICIALES
Auditor Operativo	Cunalata Sanchez GisselXiomara	CSGX
4.DIAS PRESUPUESTADOS		
100 Días laborables, distribuidos en las siguientes fases:		
1	FASE I Planificación	35
2	FASE II Ejecución	50
3	FASE III Informe	15
5.RECURSOS		
MATERIALES		

	DETALLE
	Material de Oficina
	Computador
	Internet
	Bibliografía física y digital
	Documentos e información oficial de la empresa
VIÁTICOS Y PASAJES	
	Los gastos fueron asumidos por el equipo de trabajo, los mismos que tienen un presupuesto de \$150,00
6.ENFOQUE DE AUDITORÍA	
6.1 Información general de la entidad auditada	
6.2 Antecedentes y motivo de la Auditoría	
<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda no se aplicado una Auditoría de Gestión. Motivo por el cual se cree necesario la aplicación de esta siendo su objetivo obtener un examen en donde se pueda determinar la eficiencia y eficacia de la gestión de los procesos que manejan actualmente en todos los departamentos que la conforman. De otra forma mediante la aplicación de la auditoría de gestión se pretende implementar una herramienta para el crecimiento de la entidad</p>	
6.3 Enfoque	
La auditoría de gestión está orientada a evaluar la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos y el manejo de recursos	
6.4 Objetivos	
<p>Objetivo General</p> <p>Identificar las falencias en la Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. evaluando el desempeño de las áreas principales de la</p>	

Organización identificando la eficiencia, eficacia y procesos permitiendo mejorar la gestión mediante la emisión de criterios.

Objetivos específicos

- Elaborar la planificación de la auditoria de gestión para la determinación de niveles de riesgo y enfoque de la auditoria.
- Ejecutar los procedimientos y pruebas de auditoría de gestión para la obtención de evidencia suficiente y competente que sustenten los resultados.
- Comunicar los resultados de la auditoria de gestión a través del informe para la toma de decisiones de la alta gerencia.

6.5 Alcance de la Auditoría

Se aplicó un examen para evaluar la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos que se manejan en los departamentos de gerencia, contabilidad, Crédito y Cobranza y Talento Humano en el periodo comprendido en el 2022-2023.

6.6 Indicadores de gestión

Indicador de talento humano	(Número de personas competentes/Número total de personas)x 100
-----------------------------	--

6.8 Calificación de los Factores de Riesgo de Auditoría

	SI	NO	Total Componente	Total Global	Nivel de confianza Componente	Nivel de Riesgo Componente	Semaforización	Equivalencia Global
AMBIENTE DE CONTROL	4	1	5	35	80%	20%		11,43%
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	4	1	5	35	80%	20%		11,43%
IDENTIFICACION DE EVENTOS	3	2	5	35	40%	60%		5,71%
EVALUACION DE RIESGO	4	1	5	35	80%	0%		14,29%
RESPUESTA A LOS RIESGOS	5	0	5	35	100%	0%		14,29%
ACTIVIDADES DE CONTROL	3	2	5	35	60%	30%		8,57%
INFORMACION Y COMUNICACION	5	0	5	35	100%	0%		14,29%

Respectiva por cada componente

6.9 Grado de Confianza y controles claves

COMPONENTE	FACTOR Y NIVEL DE RIESGO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
AMBIENTE DE CONTROL	El personal NO conoce la finalidad de las actividades que realizan	EVALUAR A LOS TRABAJADORES	Evaluar a los trabajadores	Evaluar los objetivos de la empresa mediante indicadores de gestión
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	NO se identifican en sus totalidad los beneficios al cumplir los objetivos	INFORMES MENSUALES	Comprobar las firmas de responsabilidad de los informes mensuales	
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	NO se promueve la participación de los empleados para reconocer los sectores de riesgo	INFORMES MENSUALES	Comprobar informes donde se detalle la participación de los empleados en el tema de riesgos	
	No se clasifica y no se evalúa los riesgos internos y externos	INFORMES MENSUALES	Comprobar la clasificación y evaluación de los riesgos internos y externos por medio de informes	
EVALUACION DE RIESGO	No se realiza la valoración de los riesgos de los proyectos y procesos	POLITICAS INTERNAS.	Comprobar informes de las evaluaciones de riesgo	
ACTIVIDADES DE CONTROL	El programa de trabajo NO es monitoreado constantemente	POLITICAS INTERNAS	Evaluar a los administradores	

Se adjunta matriz y por cada componente e indica el grado de confianza

7. TRABAJO POR LOS AUDITORES A REALIZAR EN LA FASE DE EJECUCIÓN

Aplicación de los indicadores de gestión

8. COLABORACIÓN DE LA ENTIDAD AUDITADA

Gerente General Dr. Segundo Toalombo
 Jefe Área Talento Humano Ing. Christian Cabezas

5.- Observaciones de exámenes anteriores

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. no se registran auditorias anteriores respecto a Gestión.

-Identificación de Componentes Auditar

Los componentes que se van a evaluar en el desarrollo de la Auditoría de Gestión son componentes claves, principales el desarrollo de las actividades de la cooperativa

<ul style="list-style-type: none"> • Procesos Área Administrativa • Procesos Área de operación • Procesos Área de Talento Humano Humanos • Procesos de gerencia <p>-Evaluación preliminar del Riesgo Para determinar la evaluación del riesgo se aplicó a la cooperativa un cuestionario general de Control Interno en donde se señale los 5 componentes del COSO tomando en cuenta</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente de Control 2. Evaluación de Riesgo 3. Actividades de Control 4. Sistemas de Información y Monitoreo 5. Supervisión y Monitoreo
9. OTROS ASPECTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Se adjunta programas de trabajo, entrevistas, tablas y cuestionarios de control interno por cada componente • El archivo permanente fue realizado acorde a la planificación preliminar • La siguiente planificación de auditoría fue elaborado a base del conocimiento de la entidad y de la información recaudada.
10. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD
10.1 Elaborado por

CUNALATA SANCHEZ GISSEL XIOMARA

Auditor Operativo

10.2 Validado por

TOBAR VASCO GUIDO HERNAN

Supervisor

		FECHA
ELABORADO POR:	CSGX	26/05/2023
REVISADO POR:	TVGH	26/05/2023

FASE II

EJECUCIÓN



SAAC

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

		FECHA
ELABORADO POR:	CSGX	26/05/2023
REVISADO POR:	TVGH	26/05/2023

3.2 Ejecución de la auditoría

FASE II

EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

En la fase de ejecución se aplicó el programa de auditoría, donde se plasmó los objetivos y las actividades a desarrollarse, además, se utilizó indicadores de gestión, lo cual permitió determinar el grado de eficacia y eficiencia de los procesos que realizan los departamentos que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda. , para revelar falencias internas como externas de la entidad, al finalizar esta fase se construyó una hoja de hallazgo, donde se reflejó la condición, causa, criterio, efecto y su respectiva recomendación.

- Aplicación del programa de trabajo
- Aplicación de indicadores
- Elaboración de la hoja de hallazgos

**Cooperativa de Ahorro y Crédito
Indígena SAC Ltda.**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA
COMPONENTE:
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**



SAC
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
COMPONENTE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
PERIODO: 2022

OBJETIVO:				
-Detallar cada uno de los procedimientos que se llevarán a cabo en la fase de ejecución				
-Obtener evidencia suficiente y pertinente que respalden los hallazgos de auditoría				
-Conocer los niveles de eficiencia, eficacia y calidad del departamento				
No.	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P/T	ELABORADO POR	FECHA
PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS				
1	Aplicar indicadores de gestión en los procesos realizados por la cooperativa	A.1.1.	CSGX	20/05/2023
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
1	Constatar si los trabajadores conocen las metas y objetivos de la Cooperativa	A.1.2.1	CSGX	29/05/2023
2	Constatar las firmas de responsabilidad de los informes mensuales	A.1.2.2	CSGX	30/05/2023
3	Confirmar la documentación sobre seguridad y bienestar de los trabajadores e integridad de la infraestructura	A.1.2.3	CSGX	01/06/2023
4	Comprobar la estructura de los equipos de seguridad	A.1.2.4	CSGX	02/06/2023
5	Verificar el procedimiento de implementación de controles	A.1.2.5	CSGX	03/06/2023
PROCEDIMIENTO GENERAL				
1	HOJA DE HALLAZGOS	H.H.	CSGX	08/06/2023

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

CÉDULA ANALÍTICA

PROGRAMA DE TRABAJO

2022

NÚMERO:	1
NOMBRE:	Porcentaje de Capacitación Empleado
CLASE:	Cuantitativo / Eficacia
OBJETIVO:	Verificar que el 80% de los empleados sean capacitados en aspectos laborales, metodológicos, didácticos, pedagógicos, disciplinarios curriculares y TIC'S

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	Condiciones que pasen de fuerza mayor a los empleados o con respecto al ambiente externo.
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	80% \pm 4%


FÓRMULA DEL INDICADOR	=	# de empleados capacitados	/	# total de empleados	
		80	/	110	* 100%
		72,73%			

INTERPRETACIÓN	INDICE	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	=				
	INDICE	72,73%	/	80,00%	
	=				
	INDICE	90,91%			
	=				
BRECHA	INDICE	-	100,00%		
=					
BRECHA	90,91%	-	100,00%		
=					
BRECHA	-9,09%				
=					

INTERPRETACIÓN GRÁFICA



SEMAFORIZACIÓN

RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	90,91%
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	
DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	

COMENTARIO DEL AUDITOR:

La empresa en el año 2022, logró un porcentaje de capacitación de empleados del 72.73%, (condición) pese a que, en el plan de desarrollo institucional, se programó para este período obtener un 80%. (criterio). Por lo expuesto se determinó una brecha incumplida del 9,09% (efecto), lo que se debió a que el año 2022 la empresa trabajó de manera irregular, semipresencial por la remodelación de la cooperativa y la apertura de sucursales.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAD Ltda.

CÉDULA ANALÍTICA

PROGRAMA DE TRABAJO

2022

NÚMERO:	2
NOMBRE	Porcentaje de presupuesto ejecutado por gastos de personal para capacitación del personal
CLASE:	Cuantitativo / Eficiencia
OBJETIVO:	Determinar el porcentaje ejecutado por capacitación frente al presupuesto planificado.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	Por motivos de emergencia sanitaria el trabajo fue de manera semi virtual y las capacitaciones presenciales se suspendieron.
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	100% ± 5%

FÓRMULA DEL INDICADOR	PEC=	Presupuesto devengado por capacitación	/	Presupuesto asignado para para capacitación	
		\$1.050,00	/	\$ 1.500,00	* 100%
		70,00%			

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	*
					100%
	INDICE=	70,00%	/	100,00%	
	INDICE=	70,00%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	70,00%	-		100%
	BRECHA=	-30,00%			

INTERPRETACIÓN GRÁFICA



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR		RESULTADO
	DEL 60% AL 100%	Satisfactorio	Verde		70,00%
	DEL 30% AL 59%	Poco Satisfactorio	Amari llo		
DEL 9% AL 29%	Deficiente	Rojo			

COMENTARIO DEL AUDITOR:

La cantidad presupuestada para capacitaciones, cubre los eventos que puedan ocurrir.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

CÉDULA ANALÍTICA

PROGRAMA DE TRABAJO

2022

NÚMERO:	3
NOMBRE	Índice de satisfacción con el clima organizacional
CLASE:	Cuantitativo / Calidad / Eficacia
OBJETIVO:	Verificar que la empresa haya fortalecido la comunicación y cultura organizacional

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	La falta de comunicación
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	70% <u>+ 1%</u>

FÓRMULA DEL INDICADOR	ISCO=	# empleados satisfechos con el clima organizacional	/	# total de empleados	
		100	/	110 *	100%
		90,91%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Sistema de Gestión Innovación – Jefes de cada área
-------------------------------	--

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	90,91%	/	70,00%	
	INDICE=	129,87%			
	BRECHA	INDICE	-	100,00%	
	=				

BRECHA	BRECHA	129,87%	-	100,00%
	=			
	BRECHA	29,87%		
	=			



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR		RESULTADO
	DEL 50% AL 71%	Satisfactorio	Verde		90,91%
	DEL 20% AL 49%	Poco Satisfactorio	Amarill		
	DEL 1% AL 19%	Deficiente	Rojo		

COMENTARIO DEL AUDITOR:	La empresa supero el estándar establecido por lo que se puede determinar un óptimo ambiente laboral y satisfacción con el clima organizacional
--------------------------------	--

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAD Ltda.

CÉDULA ANALÍTICA
PROGRAMA DE TRABAJO

2022

NÚMERO:	4
NOMBRE	Número de empleados con formación Mg
CLASE:	Cuantitativo / Eficacia
OBJETIVO:	Verificar el desarrollo de capacidades de lo empleados, para la mejora de la calidad de la educación y de la formación integral.

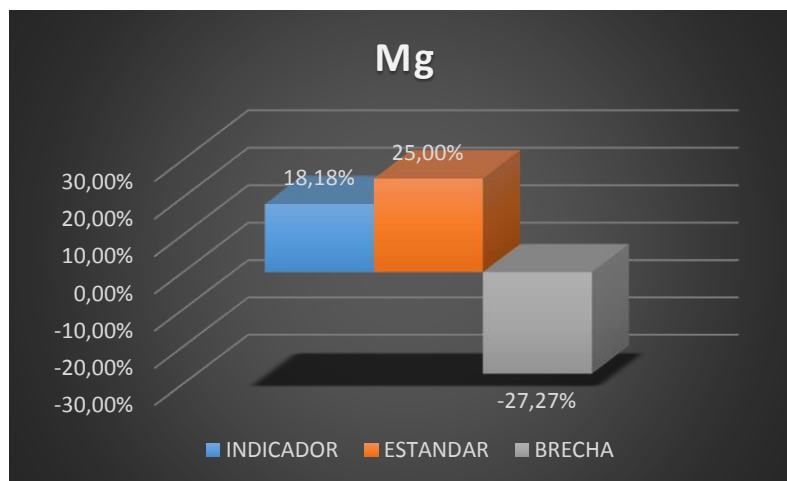
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	Empleados que actualizan sus conocimientos para cumplir con el plan de capacitación de la empresa.
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	25% ± 1%




FÓRMULA DEL INDICADOR	$\text{PhD} = \frac{\# \text{ de empleados conformación Mg}}{\# \text{ total de empleados}} * 100\%$ $= \frac{20}{110} * 100\%$ $= 18,18\%$
------------------------------	---

FUENTES DE INFORMACIÓN	Jefe de talento humano – Análisis de perfiles
-------------------------------	---

INTEPRETACIÓN	INDICE= INDICADOR / ESTANDAR * 100% INDICE= 18,18% / 25,00%
----------------------	--

INTERPRETACIÓN GRÁFICA	INDICE= 72,73%
	BRECHA= INDICE - 100,00%
	BRECHA= 72,73% - 100,00%
	BRECHA= -27,27%



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 60% AL 100%	Satisfactorio		72,73%
	DEL 30% AL 59%	Poco Satisfactorio		
	DEL 9% AL 29%	Deficiente		

COMENTARIO DEL AUDITOR: Solo el 18% del personal que conforma la cooperativa tiene un título de cuarto nivel, aunque la meta estándar estaba establecida en un 25%, hay una brecha existente de 27,27%.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

CÉDULA ANALÍTICA

PROGRAMA DE TRABAJO

2022

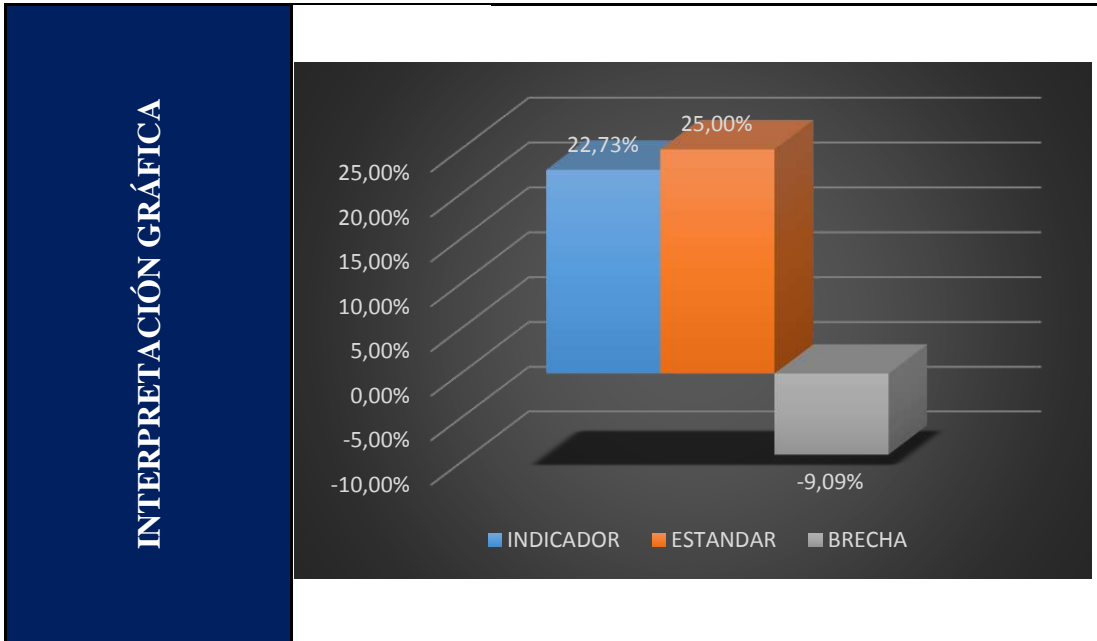
NÚMERO:	5
NOMBRE	Índice de Cumplimiento de metas
CLASE:	Cuantitativo / Eficacia
OBJETIVO:	Supervisar que se cumpla las metas y objetivos planteadas por la entidad, mediante las actividades asignadas

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	Personal que no se presenta a trabajar por enfermedad o inconvenientes de cualquier índole
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	25% ± 5%

FÓRMULA DEL INDICADOR	ICM=	# de que faltan	/	# total de empleados	
		anualmente			
		25	/	110	* 100%
		22,73%			

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	22,73%	/	25,00%	
	INDICE=	90,91%			

BRECHA=	INDICE	-	100,00%
BRECHA=	90,91%	-	100,00%
BRECHA=	-9,09%		



SEMAFORIZACIÓN

RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde	90,91%
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo	
DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo	

**COMENTARIO
DEL AUDITOR:**

La entidad, logró un porcentaje de cumplimiento de metas del 90,61%, lo que determina el indicador, es un reflejo de que los empleados no faltan constantemente.

CR & Asociados 

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

CÉDULA ANALÍTICA**PROGRAMA DE TRABAJO****2022**

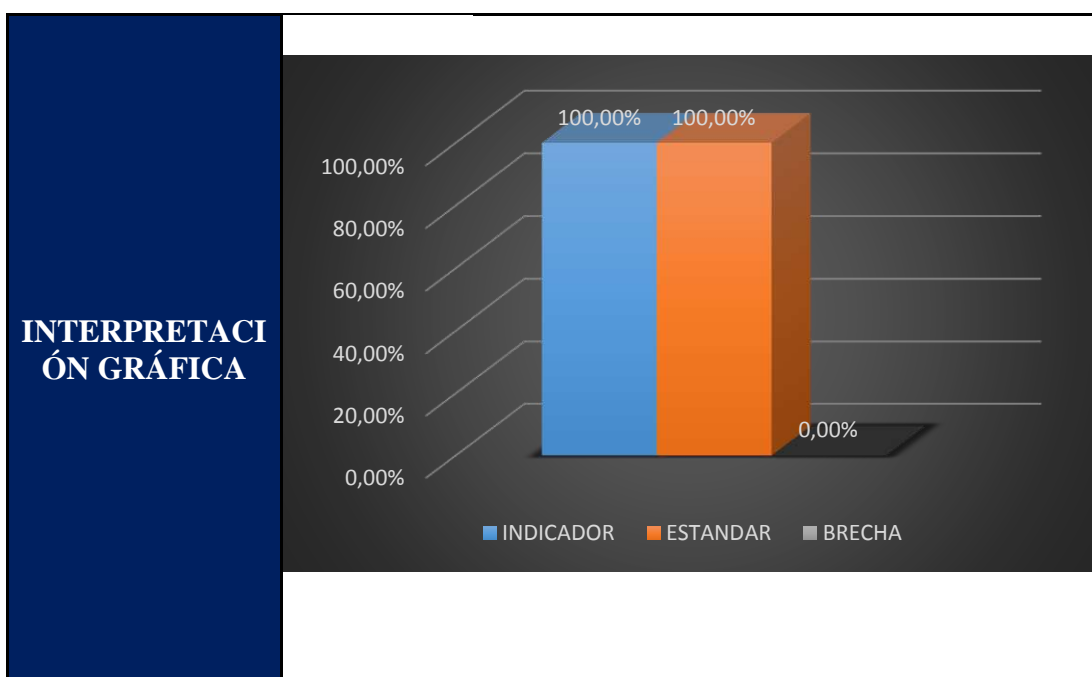
NÚMERO:	6
NOMBRE	Índice de Conocimiento de Visión y Misión
CLASE:	Cuantitativo / Eficacia
OBJETIVO:	Supervisar que el personal tenga un amplio conocimiento en la Visión y Metas.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	Personal que no esté en capacitación y no tenga conocimiento de la visión y misión de la entidad
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	100% ± 5%

FÓRMULA DEL INDICADOR	$\text{ICM} = \frac{\text{\# empleados que conocen misión y visión}}{\text{\# total de empleados}} * 100\%$
------------------------------	---

	100,00%
--	---------

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR * 100%
	INDICE=	100,00%	/	100,00%
	INDICE=	100,00%		
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%
	BRECHA=	100,00%	-	100,00%
	BRECHA=	0,00%		



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde	100,00%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo	
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo	

**COMENTARIO
DEL AUDITOR:**

La entidad cumple con las expectativas planteadas ya que todo su personal sabe cuál es la visión y misión de la misma, coincidiendo los indicadores con el estándar, existiendo una brecha del 0%



Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

CÉDULA ANALÍTICA**PROGRAMA DE TRABAJO**

2022

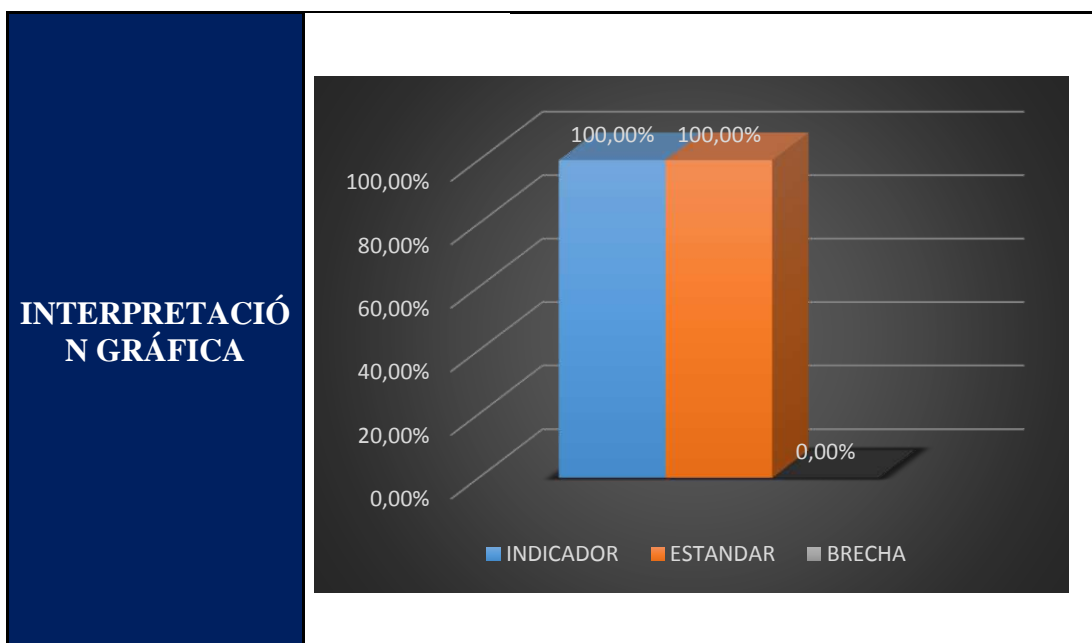
NÚMERO:	7
NOMBRE	Procesos de control
CLASE:	Cuantitativo / Eficacia
OBJETIVO:	Verificar que cada área cumpla con los procesos



FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	Personal que no cumpla con los procesos a llevar en cada actividad que realicen en los diferentes departamentos.
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	100% \pm 5%


FÓRMULA DEL INDICADOR	$\text{ICM} = \frac{\# \text{ procesos de control}}{\# \text{ total de procesos}}$
------------------------------	--

	en cada area			
	8	/	8	* 100 %
	100,00%			

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100 %
	INDICE=	100,00%	/	100,00%	
	INDICE=	100,00%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	100,00%	-	100,00%	
	BRECHA=	0,00%			



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	100,00%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	

	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo		
--	------------------	------------	------	---	--

COMENTARIO DEL AUDITOR:	Existe un óptimo control de los procesos en cada área que compone la Cooperativa
--------------------------------	--

CR & Asociados 

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

CÉDULA ANALÍTICA

PROGRAMA DE TRABAJO

2022

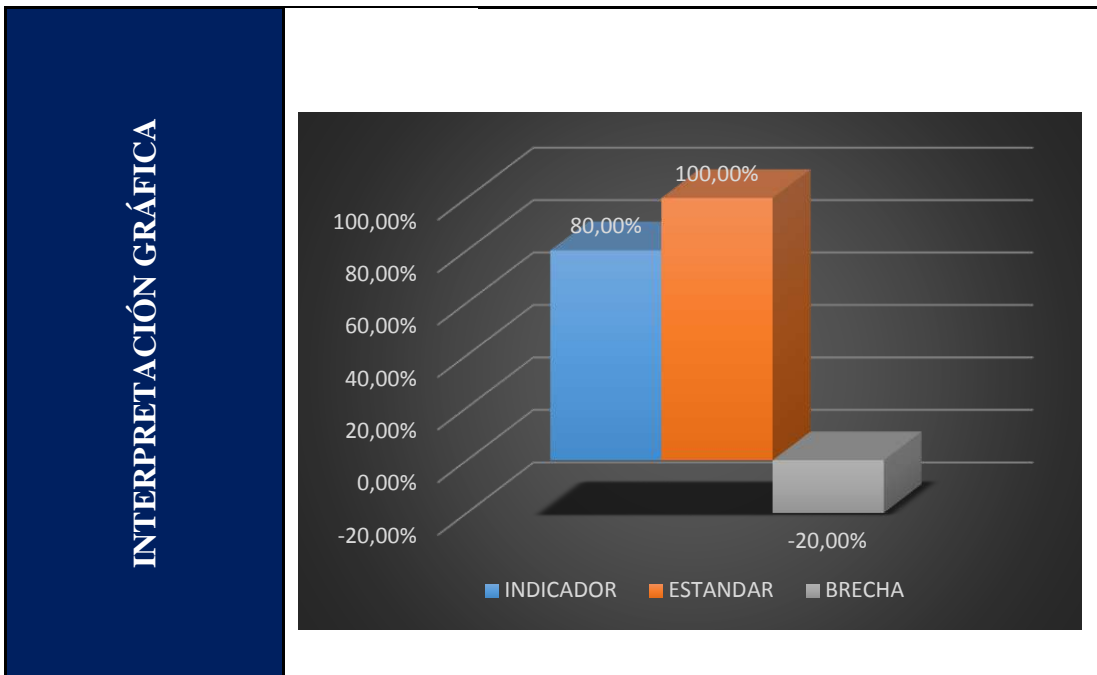
NÚMERO:	8
NOMBRE	Dirección
CLASE:	Cuantitativo / Eficacia
OBJETIVO:	Identificar el cumplimiento de las fases de los canales de comunicación y el estado de los canales de comunicación.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	Personal que no se presenta a trabajar por enfermedad o inconvenientes de cualquier tipo
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	100% ± 5%

--	--

	ICM=	# canales de comunicación utilizados	/	# total de canales de comunicación establecidos	
		4	/	5	* 100%
		80,00%			

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	80,00%	/	100,00%	
	INDICE=	80,00%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	80,00%	-	100,00%	
	BRECHA=	-20,00%			



S E M AF O R I Z A	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
---------------------------	--------------	-----------------	--------------	------------------

	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Ver		80,00%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Am a		
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Roj		

COMENTARIO DEL AUDITOR:	<p>La entidad financiera por política tiene cinco procesos y formas para los canales de comunicación entre áreas, entre dirigentes y hacia socios o clientes de manera que hay un cumplimiento del 80% con relación al estándar que viene siendo el 100% , existiendo una brecha del 20% que en este caso es el proceso que no cumplen en su mayoría por situaciones.</p>
------------------------------------	---

CR & Asociados 

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

CÉDULA ANALÍTICA

PROGRAMA DE TRABAJO

2022

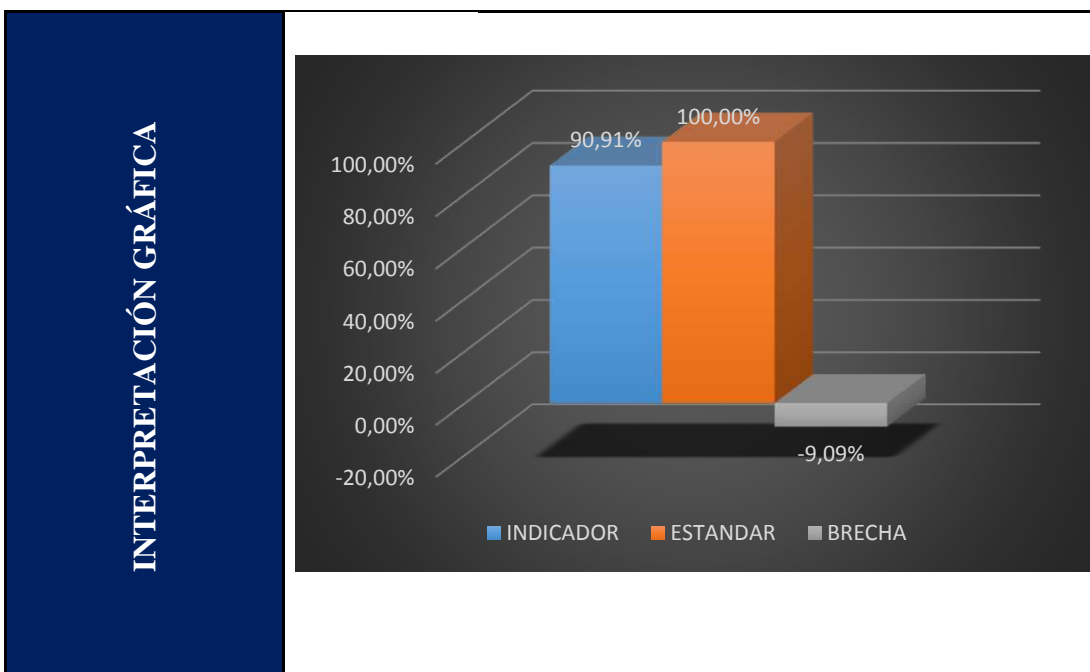
NÚMERO:	9
NOMBRE	Participación en capacitaciones
CLASE:	Cuantitativo / Eficacia
OBJETIVO:	Verificar el número de asistencia al menos una capacitación.




FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	Personal que no asista a las capacitaciones por cualquier evento que se presente
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA	Anual

ESTÁNDAR	100%	$\pm 5\%$
-----------------	------	-----------

FÓRMULA DEL INDICADOR	ICM=	Trabajadores que han participado en al menos una capacitación	/	# total de trabajadores	
		100	/	110	*
		90,91%			100%

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	*
		90,91%	/	100,00%	100%
	INDICE=	90,91%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	90,91%	-	100,00%	
	BRECHA=	-9,09%			



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	90,91%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	

COMENTARIO DEL AUDITOR:	La empresa como meta tiene que su personal esté capacitado en todo ámbito por ende existe una participación de capacitaciones del 90,91% con relación al estándar que es el 100%, dando así una brecha 9,09%
--------------------------------	--

CR & Asociados 

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

CÉDULA ANALÍTICA

PROGRAMA DE TRABAJO

2022

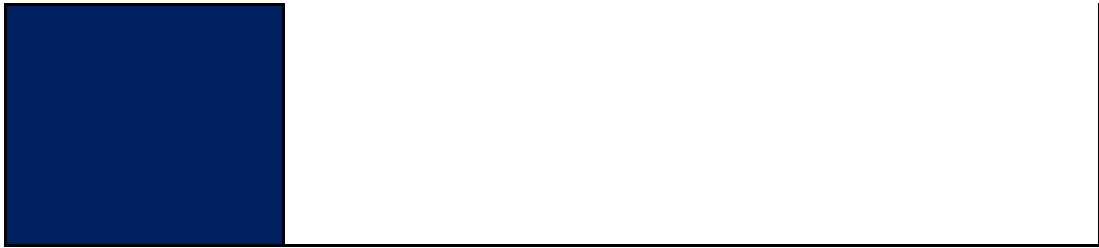
NÚMERO:	10
NOMBRE	Dirección - Clientes
CLASE:	Cuantitativo / Eficacia
OBJETIVO:	Conocer la satisfacción de los clientes en su atención




FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	Ineficiencia de las actividades en calidad de los servicios y productos que el personal realice	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
FRECUENCIA	Anual	
ESTÁNDAR	100%	± 5%

FÓRMULA DEL INDICADOR	ICM=	suma de puntuaciones positivas	/	# total de valoraciones obtenidas	
		10	/	10	* 100%
		100,00%			

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	100,00%	/	100,00%	
	INDICE=	100,00%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	100,00%	-	100,00%	
	BRECHA=	0,00%			





SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	100,00%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	

COMENTARIO DEL AUDITOR:	<p>Sac se ha caracterizado por brindar calidad en sus servicios y productos y este índice refleja esto haciendo que el indicado y el valor de estándar coincidan con el 100% dando así la inexistencia de una brecha.</p>
--------------------------------	---

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

MAPA DE RIESGO

MAPA DE RIESGO				RIESGO	ENFOQUE
AMBIENTE DE CONTROL				<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>
CT	4	NC RI	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO	
PT	5			La mayoría del personal de la entidad no conoce la finalidad de las actividades que realizan que tienen como fin el cumplimiento de objetivos de la empresa, ya que solo cumplen con el trabajo asignado de manera eficiente.	
NC	80%	ALTO			
RI	20%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>		
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
Desconocimiento objetivos, riesgo y desempeños					
ESTABLECER OBJETIVOS				<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>
CT	4	RIESGO	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO	
PT	5			Hay un desconocimiento por parte del personal los beneficios que se obtiene al cumplir con los objetivos	
NC	80%	ALTO			
RI	20%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>		
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
Falencias en el conocimiento de objetivos, metas y riesgos.					

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS				<i>MODERADO</i>	<i>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</i>
CT	3	RIESGO	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO	
PT	5			No se promueve la participación de empleados para reconocer sectores de riesgo, ya que de esto se encargan los altos mandos. No se clasifica y se evalúa los riesgos internos y externos, ya que se le da solución a manera que se presenten.	
NC	60%	<i>MODERADO</i>			
RI	40%	<i>MODERADO</i>	<i>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</i>		
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
Falta de promover la participación, falencia en identificación de riesgos					
EVALUACIÓN DE RIESGO				<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>
CT	4	RIESGO	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO	
PT	5			No se realiza la valoración de los riesgos de los proyectos y procesos tanto en el área administrativa como en riesgos laborales que puedan ocurrir	
NC	80%	ALTO			
RI	20%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>		
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
No se ha establecido un protocolo de seguridad y valoración de riesgos					
RESPUESTA A LOS RIESGOS				<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>
CT	5	RIESGO	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO	
PT	5			Se cuenta con un plan de gestión establecido para dar respuesta inmediata a los riesgos con las persona sindicadas y áreas competentes	
NC	100%	ALTO			
RI	0%	<i>BAJO</i>	<i>CUMPLIMIENTO</i>		
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					

El sistema de control interno en respuesta a los riesgos es eficiente ya que están en contante revisión y control las áreas competentes.

MAPA DE RIESGO				RIESGO	ENFOQUE
ACTIVIDADES DE CONTROL				MODERADO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO
CT	3	NC RI	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO	
PT	5			El programa de trabajo no es monitoreado constantemente ya que creen en la funcionalidad de cada uno. No se revisa la calidad de servicios y productos que realiza la cooperativa en cada área ya que confían en la capacidad de su personal y antes de ingresar a un nuevo miembro lo evalúan.	
NC	60%	MODERADO			
RI	40%	MODERADO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO		
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					
Falta de monitoreo en actividades, productos y servicios que ofrece el personal en sus actividades de control					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				BAJO	CUMPLIMIENTO
CT	5	RIESGO	ENFOQUE	ARGUMENTO PARA EL RIESGO	
PT	5			Se realiza supervisiones en cuanto a las finanzas y comunicación de información entre departamentos mediante informes y reuniones de los jefes de cada área	
NC	100%	ALTO			
RI	0%	BAJO	CUMPLIMIENTO		
RESUMEN DE LA CONDICIÓN ENCONTRADA					

Existe manejo eficiente de la información y comunicación

Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda.**RESUMEN GENERAL****COMPONENTE: EJECUCIÓN****PERIODO: 2022**

RESUMEN GENERAL			
SUBCOMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO INH	SIGNIFICADO DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO
SUBCOMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	80%	20%	BAJO
SUBCOMPONENTE: ESTABLECER OBJETIVOS	80%	20%	BAJO
SUBCOMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	60%	40%	MODERADO
SUBCOMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO	80%	20%	BAJO
SUBCOMPONENTE: RESPUESTA A LOS RIESGOS	100%	0%	BAJO
SUBCOMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	60%	40%	MODERADO
SUBCOMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	100%	0%	BAJO

Elaborado por: Cunalata (2023)

Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda.

HOJA DE HALLAZGOS

COMPONENTE: EJECUCIÓN

PERIODO: 2022

COMPONENTE	TITULO PLANTEADO	No	REF P/T	ATRIBUTOS DEL HALLAZGO	COMENTARIOS	RECOMENDACIONES
AMBIENTE DE CONTROL	Desconocimiento de objetivos, finalidad de las actividades	1	B.1.1	CONDICION	Se desconocen los objetivos de la entidad y la final de las actividades que llegar cumplimiento de objetivos	Dirigido al Gerente y al Jefe de Talento Humano: Planificar capacitaciones, actividades de motivación para que el personal este motivado a cumplir con las metas y objetivos de la entidad.
				CRITERIO	Verificar que el 80% de la planta de empleados sean capacitados en aspectos laborales, metodológicos, didácticos, pedagógicos, disciplinarios curriculares y TIC'S	
				CAUSA	Falta de incentivo y capacitación a las personas que forman parte de la entidad.	
				EFECTO	La entidad puede verse afectada por el nivel de trabajo e incentivo de los trabajadores por un fin común	

COMPONENTE	TITULO PLANTEADO	No	REF P/T	ATRIBUTOS DEL HALLAZGO	COMENTARIOS	RECOMENDACIONES
ESTABLECER OBJETIVOS	Falta de conocimiento de objetivos y beneficios al cumplirlos	2	B.1.1	CONDICION	No se cuenta con un plan de gestión para controlar el conocimiento de objetivos y los beneficios al cumplir estos.	Dirigido al Gerente y al Jefe de talento Humano: Establecer políticas al incorporar nuevo personal, motivar al personal a saber aspectos de la cooperativa, realizar actividades de integración y hacer capacitaciones constantes en el área administrativa, un ambiente positivo dentro y fuera del lugar de trabajo crea una atmósfera de entusiasmo y motivación, lo que sirve para mejorar. Por eso se debe impulsar dentro de las organizaciones
				CRITERIO	Norma Interna de Control Interno 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, para obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.	
				CAUSA	Falta de motivación, actualización constante, evaluación y capacitación en la entidad.	
				EFECTO	La entidad puede verse afectada por que personal no se esmera para conseguir con los objetivos y metas propuestas por la entidad.	

COMPONENTE	TITULO PLANTEADO	No	REF P/T	ATRIBUTOS DEL HALLAZGO	COMENTARIOS	RECOMENDACIONES
IDENNTIFICACIÓN DE EVENTOS	Participación al reconocer riesgos	3	B.1.1	CONDICION	Falta de participación del personal para reconocer sectores de riesgo.	Al Gerente: Implementación
				CRITERIO	Norma Interna de Control Interno 04-03 Políticas y manuales de procedimientos- Las entidades deben establecer y tener un conocimiento mutuo de sus objetivos, dada la interdependencia de sus diversos instrumentos para el desarrollo de estas políticas.	
				CAUSA	Para la identificación de riesgos la entidad plantea que los jefes de cada área deben identificar riesgos mediante informes, no hay participación aparte de ellos,	
				EFECTO	El personal no sabe los riesgos en cualquier evento que provoque en la entidad por ende pone en peligro al no poder dar respuesta	

	Falencia en identificación de Riesgos	4	B.1.3	CONDICION	No se clasifica y se evalúa los riesgos internos y externos	Al Gerente y Jefes de Áreas: Implementar un manual y política que ayuden a la calificación y control de riesgos para facilitar resolver y evaluarlos
				CRITERIO	La Normas ISO 9001 plantea que se debe tener actividades y procesos registrados para facilita el control correctivo y preventivo así como facilitar el trabajo al personal pertinentes dentro y fuera de la institución.	
				CAUSA	Los riesgos que se presente en cualquier aspecto dentro de la entidad ya sea financiero, ambiental, administrativo o en cualquier aspecto se lo resuelve de la manera que se presenten en na comisión y mediante resolución por eso no se los clasifica y se evalúa porque cualquier riesgo pequeño saben que puede convertirse en uno mayor.	
				EFECTO	Al no existir la clasificación y evaluación de riesgos no hay una óptima toma de decisiones y ver cuánto puede afectar a la entidad.	

COMPONENTE	TITULO PLANTEADO	No	REF P/T	ATRIBUTOS DEL HALLAZGO	COMENTARIOS	RECOMENDACIONES
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Establecer protocolo de seguridad y valoración de riesgos	5	B.1.1	CONDICION	Falta la valoración de riesgos de los proyectos y procesos	Al Gerente y Talento Humano: Implementación de planes estratégicos en caso de emergencias internas y externas, para la realización y cumplimiento de metas y objetivos de la entidad.
				CRITERIO	La Normas ISO 9001 plantea que se debe tener actividades y procesos registrados para facilita el control correctivo y preventivo así como facilitar el trabajo al personal pertinentes dentro y fuera de la institución.	
				CAUSA	En las diferentes áreas que conforman a entidad no se realiza la valoración de riesgos no han visto la necesidad de hacerlo.	
				EFECTO	La entidad no puede tener falencias al no dar valoración a los riesgos y por ende el efecto que tendría en la entidad si ocurriera.	

COMPONENTE	TITULO PLANTEADO	No	REF P/T	ATRIBUTOS DEL HALLAZGO	COMENTARIOS	RECOMENDACIONES
ACTIVIDADES DE CONTROL	Monitoreo de actividades	6	B.1.1	CONDICION	Falta de monitoreo de actividades	<p>Al Gerente y Talento Humano: Implementar políticas en donde se evalué y se monitoree constantemente el cumplimiento de las actividades que realizan.</p>
				CRITERIO	Norma Interna de Control Interno 407-04 Evaluación del desempeño La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.	
				CAUSA	El programa de trabajo o actividades no son monitoreadas constantemente	
				EFECTO	Al no existir un monitoreo de actividades cada departamento corre riesgo de no tener un rendimiento y respuesta adecuado a las diferentes funciones que desempeña.	

	Calidad de servicios y productos	7	B.1.3	CONDICION	Falta de revisión de calidad de servicios y productos.	Al Gerente y Talento Humano: Implementación de manual y políticas donde se evalúe y se controle la calidad de los servicios y productos que el personal realice.
				CRITERIO	Norma Interna de Control Interno 407-04 Evaluación del desempeño la máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.	
				CAUSA	No se revisa la calidad de los servicios, productos que se realiza en la cooperativa.	
				EFFECTO	Al no existir revisión de los servicios y productos la entidad corre el riesgo de que exista quejas de los accionistas, cliente y que no se pueda cumplir con los objetivos de la entidad.	

Elaborado por: Cunalata (2023)

3.4 Informe de auditoría

3.4 FASE IV

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



SAAC

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

INFORME GENERAL
AUDITORÍA DE GESTIÓN
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

ABREVIATURAS Y/O SIGLAS UTILIZADAS

Siglas y/o abreviaturas	Significado
COAC SAC	Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC
ISO	Internacional Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)
COSO	Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas

Ambato, 30 de Junio del 2023

Dr:

Segundo Toalombo

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda

Presente:

De mis consideraciones:

Se ha realizado la Auditoria de gestión, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda por el periodo que comprende entre el 01 de enero del año 2022 al 31 de diciembre del año 2022.

El examen se realizó acorde a las Normas Internacionales de Auditoría de acuerdo a las etapas de la auditoria siguiendo la planificación planteada y se procedió a la ejecución de la misma para obtener con certeza los resultados con información razonable, conforme los documentos examinados no contienen información errónea de manera significativa haciendo referencia a las etapas que se ha ejecutado de conformidad con las políticas disposiciones legales y reglamentarias vigentes y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la Auditoria de gestión realizada a Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el siguiente informe.

Atentamente,

Cunalata Sanchez Gissel Xiomara – Senior

Dr. Tobar Vasco Guido Hernán - Supervisor

EQUIPO DE AUDITORIA

RESULTADOS DEL EXAMEN

1. Conocimiento del personal la finalidad de las actividades que realizan con enfoque a las metas planteadas por la entidad

Comentario

Al realizar la evaluación del conocimiento de las metas de la entidad se determinó que casi en su mayoría no cuentan con experiencia y tenían un poco de desconocimiento como están relacionadas las metas con las actividades que realizan cada uno en las distintas áreas que conforman la cooperativa, muchos están enfocados en cumplir las actividades asignadas de la mejor manera con eficiencia. Por ende, se desconocen los objetivos de la entidad y la finalidad situación que fue evidenciada en la aplicación de cuestionarios.

Conclusión

La Norma ISO 9001 afirma que es necesario comunicar las metas establecidas a todo el personal para involucrar de manera activa al alcance de los objetivos, de lo contrario se tomaría decisiones unilaterales que no se mide la realidad de la entidad y sus posibles futuros riesgos. El personal tiene que ser capacitado en aspectos laborables, metodológicos, didácticos, pedagógicos, disciplinarios, curriculares y TIC`S.

Recomendaciones

Dirigida al Gerente y Talento Humano:

Planificar capacitaciones, actividades de motivación para que el personal este motivado a cumplir con las metas y objetivos de la entidad.

2. Beneficios al cumplir con los objetivos de la entidad

Comentario

Al realizar la evaluación en el componente de establecer objetivos se determinó que no cuenta con un plan de gestión para controlar el conocimiento de objetivos y los beneficios al cumplir estos haciendo énfasis en la falta de motivación, actualización constante, evaluación y capacitación.

Conclusión

Norma Interna de Control Interno 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, para obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

Recomendaciones

Dirigido al Gerente y al Jefe de talento Humano:

Establecer políticas al incorporar nuevo personal, motivar al personal a saber aspectos de la cooperativa, realizar actividades de integración y hacer capacitaciones constantes en el área administrativa, un ambiente positivo dentro y fuera del lugar de trabajo crea una atmósfera de entusiasmo y motivación, lo que sirve para mejorar. Por eso se debe impulsar dentro de las organizaciones el conocimiento a fondo de los objetivos.

3. Promover la participación del personal para reconocer riesgos en todos los ámbitos

Comentario

Al realizar la evaluación en el componente Identificación de eventos se determinó que falta la participación del personal para conocer los sectores del riesgo por el motivo que para la identificación de riesgos la entidad plantea que los jefes de cada área deben identificar riesgos mediante informes, no hay participación aparte de ellos entonces El personal no sabe los riesgos en cualquier evento que provoque en la entidad por ende pone en peligro al no poder dar respuesta

Conclusión

Norma Interna de Control Interno 04-03 Políticas y manuales de procedimientos- Las entidades deben establecer y tener un conocimiento mutuo de sus objetivos, dada la interdependencia de sus diversos instrumentos para el desarrollo de estas políticas y llegar al alcance de las metas institucionales.

Recomendaciones

Dirigida al Gerente y Talento Humano:

Implementación de una política interno en donde se promueva la participación al personal para reconocer los sectores de riesgos que pueden existir en la entidad

4. Ventajas de clasificar y evaluar riesgos internos y externos

Comentario

Al evaluar el componente de Identificación de eventos se determinó que hay una falencia en la identificación de riesgos ya que no se clasifica y se evalúa los riesgos internos y externos porque los riesgos que se presente en cualquier aspecto dentro de la entidad ya sea financiero, ambiental, administrativo o en cualquier aspecto se lo resuelve de la manera que se presenten en na comisión y mediante resolución por eso no se los clasifica y se evalúa porque cualquier riesgo pequeño saben que puede convertirse en uno mayor y al no existir la clasificación y evaluación de riesgos no hay una óptima toma de decisiones y ver cuánto puede afectar a la entidad.

Conclusión

La Norma ISO 9001 afirma que es necesario comunicar las metas establecidas a todo el personal para involucrar de manera activa al alcance de los objetivos, de lo contrario se tomaría decisiones unilaterales que no se mide la realidad de la entidad y sus posibles futuros riesgos. El personal tiene que ser capacitado en aspectos laborables, metodológicos, didácticos, pedagógicos, disciplinarios, curriculares y TIC`S.

Recomendaciones

Al Gerente y Jefes de Áreas:

Implementar un manual y política que ayuden a la calificación y control de riesgos para facilitar resolver, clasificarlos y evaluarlos.

5. Valoración de los riesgos en los proyectos y procesos

Comentario

Al evaluar el componente de Evaluación de riesgos se determinó que hay una falencia en establecer el protocolo de seguridad y valoración de riesgos de los proyectos y procesos, en las diferentes áreas que conforman la entidad no se realiza la valoración de riesgos no han visto la necesidad de hacerlo por lo que la entidad puede tener falencias al no dar valoración a los riesgos y por ende el efecto que tendría en la entidad si ocurriera.

Conclusión

La Norma ISO 9001 afirma que es necesario comunicar las metas establecidas a todo el personal para involucrar de manera activa al alcance de los objetivos, de lo contrario se tomaría decisiones unilaterales que no se mide la realidad de la entidad y sus posibles futuros riesgos. El personal tiene que ser capacitado en aspectos laborables, metodológicos, didácticos, pedagógicos, disciplinarios, curriculares y TIC`S.

Recomendaciones

Al Gerente y Talento Humano:

Implementación de planes estratégicos en caso de emergencias internas y externas, para la realización y cumplimiento de metas y objetivos de la entidad dando una evaluación de los riesgos que puede existir dentro y fuera de la cooperativa.

6. Ventajas de monitoreo constante de las actividades

Comentario

Al evaluar el componente de Actividades de Control se determinó falta de monitoreo de las actividades y al no existir un monitoreo del trabajo en cada departamento corre riesgo de no tener un rendimiento y respuesta adecuado a las diferentes funciones que desempeñan en todas las áreas que conforman la entidad.

Conclusión

Norma Interna de Control Interno 407-04 Evaluación del desempeño la máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.

Recomendaciones

Al Gerente y Talento Humano:

Implementar políticas en donde se evalúe y se monitoree constantemente el cumplimiento de las actividades que realizan, además implementar capacitaciones contantes donde se mencione la importancia de cumplir con las actividades de manera eficiente.

7. Tener constancia en revisión de la calidad de los servicios y productos.

Comentario

Al evaluar el componente de Actividades de Control se determinó la falta de revisión de calidad de servicios y productos porque no se revisa la calidad de los servicios, productos que se realiza en la cooperativa y al no existir revisión de los servicios y productos la entidad corre el riesgo de que exista quejas de los accionistas, cliente y que no se pueda cumplir con los objetivos de la entidad.

Conclusión

Norma Interna de Control Interno 407-04 Evaluación del desempeño La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.

Recomendaciones

Al Gerente y Talento Humano:

Implementación de manual y políticas donde se evalúe y se controle la calidad de los servicios y productos que el personal realice con el afán de que las mismas ayuden a posicionar a la entidad financiera como una de las mejores en brindar servicios y productos creando ventaja competitiva.

Atentamente,

Cunalata Sanchez Gissel Xiomara

FIRMA CR & ASOCIADOS

Tabla: Porcentaje de tiempo utilizado

PORCENTAJE DE TIEMPO UTILIZADO			
FASE	TOTAL	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	%
PLANIFICACIÓN			
Preliminar	30%	5%	35%
Específica			
EJECUCIÓN	45%	10%	55%
COMUNICACIÓN	0%	10%	10%
TOTAL	75%	25%	100%

Elaborado por: Cunalata (2023)

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Después de haber aplicado el desarrollo y análisis del proyecto integrador se puede obtener como conclusiones:

- Mediante el estudio preliminar (visita) se realizó la recopilación de información y la elaboración del memorándum de la planificación se ha recolectado datos en aspecto general de la entidad mediante COSO II, además se verifico los departamentos que conforman la entidad para proceder a ser auditados. Así, se determina que existe un riesgo del 20% y un nivel de confianza del 80% diciendo de esta manera que existe un riesgo bajo y confianza alta, debido a esto se aplicó pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas.
- Al aplicar la fase de la ejecución en base a cuestionarios de control interno se examinó en los diferentes departamentos de la entidad y hay una brecha de satisfacción en su mayoría con porcentajes altos como del 100% y 80% en cumplimiento no obstante hay una existencia considerable del nivel de riesgo de componente del 60% esto surge por el desconocimiento de la importancia de cumplir con las actividades que conlleva al cumplimiento de objetivos , además la falencia en el seguimiento de las actividades o trabajos que realizan permanentemente, también él no clasificar los riesgos ya sean de manera interna o externa en el sentido financiero, administrativo, jurídico o en respuesta a eventos que están fuera de control de la entidad, además se concluyó que falta integración entre las diferentes áreas y no tiene un incentivo para mejorar o dar su valor agregado ya que solo cumplen y no van más allá con la visión de la entidad.
- Con la respectiva aplicación de los indicadores se logró determinar en la etapa de comunicación un informe donde se refleja un criterio, conclusión y una recomendación de posibles soluciones a las personas que competen para el

bienestar del personal, departamentos y de toda la entidad para que cumpla con sus objetivos de manera que puedan brindar productos y servicios con eficiencia y eficacia ganando así ventaja competitiva hacia las demás.

4.2. Recomendaciones

- Para el Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda. debe realizar constantes capacitaciones en las áreas que la conforman, para mejorar la unión mediante un fin colectivo asumir el papel de que todos hacen que la entidad se eleve y cumpla con sus metas y propósitos como es con su gente y con el país. Además, tomar en cuenta las recomendaciones emitidas en el informe final de auditoría.

- Es importante que el alto gobierno y administradores de la cooperativa utilicen la auditoría de gestión como un camino para realizar evaluaciones con el propósito de aplicar los indicadores de gestión para analizar el cumplimiento de objetivos y metas para así mediante los índices que la conforman determinar soluciones o dar una oportuna respuesta correcta y eficiente para la toma de decisiones y de alguna manera evaluar o evitar el riesgo, de tal manera que la cooperativa mediante el buen manejo de los factores le lleven al crecimiento dentro y fuera de la ciudad.

- La motivación al personal que integra la cooperativa es importante mediante la actualización, la capacitación y el constante aprendizaje de planes estratégicos, cultura organizacional, políticas y actividades para generar ventaja competitiva dando como resultado excelente calidad de servicios y productos que ofrece a sus socios y clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela.
- Banco Central del Ecuador. (12 de Mayo de 2021). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/boletines-de-prensa-archivo/la-pandemia-por-el-covid-19-genero-una-caida-en-el-pib-de-6-4-de-marzo-a-diciembre-de-2020>
- Banco Mundial. (14 de Diciembre de 2020). *Banco Mundial*. Obtenido de Banco Mundial: <https://blogs.worldbank.org/es/voices/resumen-anual-2020-el-impacto-de-la-covid-19-coronavirus-en-12-graficos>
- Banco Mundial. (17 de Febrero de 2021). *Banco Mundial*. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>
- Banco Mundial. (12 de Abril de 2022). *Banco Mundial BIRF - AIF*. Obtenido de Banco Mundial BIRF - AIF: <https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022/brief/chapter-1-introduction-the-economic-impacts-of-the-covid-19-crisis>
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración, Liderazgo y Colaboración en un mundo competitivo*. México DF: Mc Graw Hill.
- Beker, V. (2020). El impacto del COVID-19 en la economía global. *CENE*, 9.
- Blake, P., & Wadhwa, D. (14 de Diciembre de 2020). *Banco Mundial Blogs*. Obtenido de Banco Mundial Blogs: <https://blogs.worldbank.org/es/voices/resumen-anual-2020-el-impacto-de-la-covid-19-coronavirus-en-12-graficos>
- Blanco, Y. (2017). *Revisoría fiscal ejercida con normas internacionales de auditoría y seguramiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Calle, J. (14 de Octubre de 2022). *Pirani*. Obtenido de Pirani: <https://www.piranirisk.com/es/blog/etapas-y-fases-de-la-auditoría-interna>
- Cantos, M. (2019). *La auditoría integral como herramienta de validación de la Gestión Institucional*. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). *Naciones Unidas*, 38.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. (18 de Enero de 2020). SAC. Obtenido de SAC: <https://coopsac.fin.ec/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC. (1 de Enero de 2019). *LinkedIn*. Obtenido de LinkedIn: https://ec.linkedin.com/company/cooperativa-sac?original_referer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F
- Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda. (11 de Junio de 2023). *SAC Primeros desde 1982*. Obtenido de SAC Primeros desde 1982: <https://coopsac.fin.ec/>
- Coopers & Lybrand. (2014). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Díaz, I., & Uparela, R. (2020). *COVID-19 y sus posibles efectos en los negocios internacionales*. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Digman, L. (1990). *Strategic Management, Concepts, Decisions and Cases*. Boston: BPI Irwin.
- Falconí, O. (2 de Noviembre de 2006). *Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*. Obtenido de Docplayer: <https://docplayer.es/1355845-Auditoria-y-las-normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas.html>
- Google Maps. (20 de Abril de 2023). *Google Maps*. Obtenido de Google Maps: <https://www.google.com/maps/dir//Mariano+Castillo+7-27+y,+Ambato+180103/@-1.2441204,-78.6981282,12z/data=!4m8!4m7!1m0!1m5!1m1!1s0x91d381bde46aed35:0x85cee96ef190f7c3!2m2!1d-78.6280876!2d-1.2441213>
- Human Rights Watch. (4 de Noviembre de 2022). *Human Rights Watch*. Obtenido de Human Rights Watch: <https://www.hrw.org/es/world-report/2023/country-chapters/ecuador>
- INEGI. (2014). *Cuestionario de autoevaluación del control interno*. México DF: INEGI.
- Neher, P. (1981). *Crecimiento económico y desarrollo*. (M. Martin, Trad.) New York: John Wiley & sons inc.
- NU. CEPAL. (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19 Efectos económicos y sociales*. América Latina y el Caribe: CEPAL.
- Ocampo, R. (2021). El impacto ecocómico del COVID-19 y el panorama social hacia el 2030. *United Nations ECLAC*, 22.

- Redacción Primicias. (4 de Diciembre de 2022). *PRIMICIAS*. Obtenido de PRIMICIAS: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/millonario-perjuicio-inseguridad-gremios/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Fundamentos de Administración*. México DF: Pearson.
- Rocard, M. (29 de Enero de 1998). *République française Vie publique*. Obtenido de Vie publique Au coeur du débat public: <https://www.vie-publique.fr/discours/247646-michel-rocard-10011998-reduction-du-temps-de-travail>
- Rodrigo, B. (8 de Mayo de 2019). *Derecho Ecuador*. Obtenido de DerechoEcuador.com: <https://derechoecuador.com/desempleo/>
- Sanchez, W. (2021). *Teoría de la Auditoría*. Bogotá D.C.: Nueva Legislación SAS.
- Tenorio, M., Veintimilla, D., & Reyes, M. (2021). La crisis económica del Covid-19. *Investigación y desarrollo*, 102.
- Universitat Carlemany. (22 de Abril de 2022). *Universitat Carlemany Planeta Formación y Universidades*. Obtenido de Universitat Carlemany Planeta Formación y Universidades: <https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/blog/gestion-organizacional/>
- Zuñiga, L., Restrepo, L., & Osorio, R. (2020). La economía en tiempo de crisis del covid -19. *Espacios*, 387.
- Zuñiga, L., Restrepo, L., Osorio, R., & Buendía, J. (2020). La Economía global en tiempo de crisis del covid-19. *Revista Espacios*, 7.

ANEXOS




Tabla 5. Productos Coffee SAC

COFEE SAC (Café & Lounge)		
Bebidas Calientes		
		
Expreso	Macchiato	Americano
		
Capuccino	Latte	Mocacciono
		
Baileys Coffee	Affogato	Chocolate
		
Latte Amaretto	Té	Irish Coffe

Nota: Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. (2023) es importante la innovación y apuesta por la tecnología aplicada a los productos y servicios financieros a través de un nuevo tipo de oficina cooperativista, que busca crear espacios de articulación entre los actores que conforman las cadenas productivas de los diferentes sectores y mercados del país, empresarios, emprendedores, socios y clientes tendrán espacios adecuados para hacer negocios, realizar reuniones de trabajo, conferencias, charlas y entrevistas, todo rodeado de un ambiente confiable e interesante de cafetería Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. (2023)

Tabla 5. Productos (Coffee SAC) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda

Bebidas Frías		
		
Limonada imperial	Frutty soda	Latte frio
		
Mocca Frio	Cold Brew	Frappe con crema
Tartas y Tostadas		
		
Tostada de Tocino	Quiche Lorraine	Tostada Roastbeef

 <p>Tostada de Salmon</p>	 <p>Quiche Champiñones</p>	 <p>Tostada de Proscuitto</p>
--	---	--

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

Elaborado: Cunalata (2023)

Tabla 5. Productos (Coffee SAC) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda

Postres		
 <p>Brownie</p>	 <p>Cheescake de Frutos Rojos</p>	 <p>Galletas</p>
 <p>Parfait de frutas</p>	 <p>Mousse de Limón</p>	 <p>Alfajores</p>

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

Elaborado: Cunalata (2023)

Certificado de inscripción



CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN

En virtud de que mediante Resolución No. SCVS-INMV-DNAR-2023-00037847 de 25 de abril de 2023, publicada en las página web Institucional y la del Emisor el 26 de abril y 2 de mayo del mismo año, respectivamente; se resuelve disponer la inscripción de la **"COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC"** en calidad de emisor y de su valor genérico denominado **"CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A PLAZO DESMATERIALIZADOS"** que será emitido en forma DESMATERIALIZADA.

Cumplidos los requisitos legales y reglamentarios, en ejercicio de las atribuciones conferidas mediante Resolución No. ADM-13-003 de 07 de marzo del 2013 publicada en el Registro Oficial No. 420 de 28 de marzo del 2013; Resolución No. ADM-2020-026 de 05 de octubre del 2020 publicada en el Registro Oficial Tercer Suplemento No. 350 de 15 de diciembre 2020; y, Resolución No. SCVS-INAF-DNTH-2023-0043 de 07 de febrero de 2023.

CERTIFICO:

QUE, con fecha 18 de mayo de 2023, se ha inscrito como emisor a la **"COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC"**, y a su valor genérico denominado **"CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A PLAZO DESMATERIALIZADOS"** que será emitido en forma DESMATERIALIZADA bajo los Nos. 2023.Q.01.003714 y 2023.Q.02.003715, respectivamente.

Dado y firmado en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Distrito Metropolitano de Quito, el 18 de mayo del 2023.

SONIA YOLANDA ALVARADO CERON
Firmado digitalmente por SONIA YOLANDA ALVARADO CERON

Ing. Sonia Alvarado C.

DIRECTORA REGIONAL DE MERCADO DE VALORES (E)
DIRECCIÓN REGIONAL DE MERCADO DE VALORES

Autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros



SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
INTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

RESOLUCIÓN Nro. SEPS-INSEPS-2023-0042

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe: *“El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez (...)”;*
- Que,** el artículo 311 de la Carta Fundamental determina: *“El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.”;*
- Que,** los numerales 4 y 7 del artículo 62, en concordancia con el inciso final del artículo 74 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determinan como funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: *“4. Autorizar las actividades de las entidades que conforman los sectores financieros público y privado;”;* y, *“7. Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control y, en general, vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten (...)”;*
- Que,** el artículo 143 del Código ibidem establece que: *“Para efectos de este Código son las operaciones y servicios que están vinculados con flujos o riesgos financieros; y que, se realiza de forma habitual, por las entidades que conforman el sistema financiero, de valores y de seguros, previa autorización de los organismos de control, utilizando, a cualquier título, recursos de terceros para operaciones de crédito; inversión en valores de renta fija o renta variable; servicios de seguros; servicios o instrumentos de manejo y protección de riesgo; servicios de compra venta, intermediación o suscripción de valores; así como para otras operaciones que defina la Junta de Política y Regulación Financiera en función del desarrollo*

Página 1 de 4

o innovación del mercado de servicios financieros, de valores y seguros. Las actividades financieras son un servicio de orden público, reguladas y controladas por el Estado.”;

Que, el artículo 144 del mismo Código determina que: *“La Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el ámbito de sus respectivas competencias, autorizarán a las entidades del sistema financiero nacional el ejercicio de actividades financieras. En la autorización indicada, se determinará las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios financieros que podrán ejercer las entidades, por segmentos, de acuerdo con su objeto social, línea de negocio, especialidades, capacidades y demás requisitos y condiciones que para el efecto establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las autorizaciones determinadas en este artículo constarán en acto administrativo motivado y serán emitidas previo el cumplimiento de los requisitos determinados en este Código y en las normas expedidas para el efecto. Las autorizaciones podrán ser revocadas por las causas señaladas en el presente Código. (...)”;*

Que, los artículos 8 y 9 de la Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESEF-INR-INGINT-2022-0080, de 25 de febrero de 2022, emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual contiene la: *“NORMA DE CONTROL PARA LA AUTORIZACIÓN PREVIA PARA LA EMISIÓN E INSCRIPCIÓN DE TÍTULOS VALORES EN EL MERCADO DE VALORES Y CRITERIO POSITIVO PARA TITULARIZACIONES A LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO”*, señalan:

Artículo 8.- Requisitos.- *Las entidades deberán presentar los siguientes requisitos para obtener la aprobación por parte de este Organismo de Control, para la inscripción de estos valores:*

- 1. Solicitud del representante legal de la entidad financiera dirigida al Superintendente de Economía Popular y Solidaria; en la cual se determine si la emisión se realizará de forma física o desmaterializada; y,*
- 2. Copia certificada del acta de la sesión del Consejo de Administración en la cual se apruebe la emisión de valores de inscripción genérica.*

Artículo 9.- Condiciones.- *Las entidades deberán cumplir con las siguientes condiciones para obtener autorización por parte de este Organismo de Control para inscribir estos títulos en el mercado de valores:*

- 1. Que durante los últimos 12 meses hayan mantenido el nivel de solvencia dentro de los límites establecidos en la “Norma de Solvencia, Patrimonio Técnico y Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo para*

Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda” expedida por la Junta de Política y Regulación Financiera, contenida en la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros;

2. *Que la constitución de provisiones se encuentre acorde a lo determinado en la “Norma para la Constitución de Provisiones de Activos de Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda”; o, la “Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito, Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones en la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias y Cajas Centrales”, expedidas por la Junta de Política y Regulación Financiera, contenidas en la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros; y*

3. *Que no se encuentren en un programa de supervisión intensiva.”;*

Que, mediante oficio Nro. COAC –SAC-GGE-2022-428 de 29 de noviembre de 2022, ingresado a esta Superintendencia con trámite Nro. SEPS-UIO-2022-001-112882 de 30 del mismo mes y año, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda., solicitó: *“(…) se Autorice a mi representada la Inscripción de Valores Genéricos (Certificados de Depósitos) de forma desmaterializada y estos mismos puedan ser Inscritos en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (…)”;*

Que, a través de memorando Nro. SEPS-SGD-INSEPS-DNGRT-2022-1561 de 08 de diciembre de 2022, la Dirección Nacional de Gestión Resolutiva de Trámites, solicitó a la Dirección Nacional de Seguimiento, que: *“(…) conforme el ámbito de competencia de la Dirección a su cargo, solicito se remita el informe técnico correspondiente, respecto a si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda., cumple con las condiciones para obtener la autorización para inscripción de valores genéricos.”;*

Que, en atención a lo solicitado la Dirección Nacional de Seguimiento, remitió a la Dirección Nacional de Gestión Resolutiva de Trámites, el memorando Nro. SEPS-SGD-INR-DNS-2022-0941 de 19 de diciembre de 2022, al cual se apareja el informe Nro. SEPS-INR-DNS-2022-646, el cual concluye que: *“Con base en la información financiera reportada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC LTDA, con corte al 31 de Octubre 2022, la entidad CUMPLE con los requisitos para obtener la autorización de la inscripción de valores genéricos; requisitos establecidos en la resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INR-INGINT-2022-0080, de fecha 25 de febrero de 2022. (…)”.* [Sic];

Que, a través de memorando Nro. SEPS-SGD-INSEPS-DNGRT-2023-0061 de 12 de enero de 2023, la Dirección Nacional de Gestión Resolutiva de Trámites remite a esta

Intendencia Nacional, el Informe Técnico Legal Nro. SEPS-INSEPS-DNGRT-2023-0003 de igual fecha, en el cual se emite pronunciamiento favorable para aprobar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda., la inscripción de valores genéricos en el mercado de valores ecuatoriano;

Que, en las letras f) y n), del numeral 1.2.2.1.1., del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, expedido con Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-IGD-IGJ-001 de 31 de enero de 2022, se establecen como atribuciones y responsabilidades del Intendente Nacional de Servicios de la Economía Popular y Solidaria, *“f) Autorizar las actividades de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario y organizaciones de la economía popular y solidaria; n) Suscribir las resoluciones relacionadas a los servicios institucionales prestados, dentro del ámbito de su competencia;”*;

Que, mediante acción de personal Nro. 2063 de 30 de diciembre de 2021, que rige a partir del 01 de enero de 2022, se nombró a la economista Lynne Alexandra Lastra Andrade, como Intendente Nacional de Servicios de la Economía Popular y Solidaria; y,

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- APROBAR, a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., la inscripción de valores genéricos en el mercado de valores ecuatoriano.

ARTÍCULO 2.- NOTIFICAR, el presente acto administrativo a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., al casillero que la entidad financiera mantiene ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.- Dado y firmado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los 03 días del mes de febrero del año 2023.

Lynne Alexandra Lastra Andrade
**INTENDENTE NACIONAL DE SERVICIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y
SOLIDARIA**

Cuestionario Control Interno – Ambiente de control

CUESTIONARIO							
A	COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL						
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿El personal conoce las metas planteadas por la administración?						
2	¿El personal conoce la finalidad de las actividades que realizan?						
3	¿Promueve la observancia de las políticas internas?						
4	¿Se asigna autoridad y responsabilidad en el personal?						
5	¿Se promueve el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas?						
TOTAL							

Elaborado por: Cunalata (2023)

Cuestionario Control Interno – Establecer objetivos

CUESTIONARIO							
B	COMPONENTE: ESTABLECER OBJETIVOS						
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿Se establece objetivos que apoyen al cumplimiento de la misión y visión de la empresa?						
2	¿Las políticas para el personal son analizadas y actualizadas de acuerdo con la situación exterior?						
3	¿Se analizan factores externos e internos para mantener una mejora continua?						
4	¿Se identifica los beneficios al cumplir los objetivos?						
5	¿Existe una reunión con representantes de los departamentos para el establecimiento de objetivos?						
TOTAL							

Elaborado por: Cunalata (2023)

Cuestionario Control Interno – Identificación de eventos

CUESTIONARIO							
C	COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS						
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿Los empleados reciben capacitaciones para evitar riesgos?						
2	¿La Dirección toma acciones inmediatas al momento de observar anomalías?						
3	¿Se promueve la participación de los empleados para reconocer sectores de riesgo?						
4	¿Se clasifica y se evalúa los riesgos internos y externos?						
5	¿La administración implementa técnicas o métodos alabados para identificar sectores críticos de riesgo y seguridad?						
TOTAL							

Elaborado por: Cunalata (2023)

Cuestionario Control Interno – Evaluación de riesgo

CUESTIONARIO							
D	COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO						
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿Se realizan simulacros para evaluar la respuesta ante algún accidente?						
2	¿Se realiza la valoración de riesgos de los proyectos y los procesos?						
3	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos?						
4	¿Se da una calificación al estado de la maquinaria basado en antigüedad y unidades de producción?						
5	¿Se realiza escenarios donde implique estar en alto y bajo riesgo?						
TOTAL							

Elaborado por: Cunalata (2023)

Cuestionario Control Interno – Respuesta a los riesgos

CUESTIONARIO							
E	COMPONENTE: RESPUESTA A LOS RIESGOS						
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿Se tiene establecido un plan de contingencias para enfrentar posibles riesgos?						
2	¿Se comunica a todos los niveles de la empresa las decisiones que se han tomado para evitar riesgos?						
3	¿Existe la participación de toda la directiva para analizar e implementar nuevas tácticas para evitar riesgos?						
4	¿Se toma en cuenta opiniones de los trabajadores para responder a los riesgos?						
5	¿Se realizan charlas para evita que ocurra accidentes?						
TOTAL							

Elaborado por: Cunalata (2023)

Cuestionario Control Interno – Actividades de control

CUESTIONARIO							
F	COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL						
No .	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿El programa de trabajo es monitoreado constantemente?						
2	¿Se revisa la calidad de los servicios y productos que se realiza en la cooperativa?						
3	¿Se implementa actividades para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos?						
4	¿Al aumentar un control las diferentes áreas de la entidad se realiza un informe para documentarlo?						
5	¿Se realiza alguna actividad para la confiabilidad de información?						
TOTAL							

Elaborado por: Cunalata (2023)

Cuestionario Control Interno – Información y Comunicación

CUESTIONARIO							
G	COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿Existe una comunicación apropiada en todos los departamentos de la cooperativa?						
2	¿El sistema contable permite obtener reportes para analizar los datos y evidenciar el cumplimiento de los objetivos?						
3	¿La entidad gestiona la información de todas las áreas y las unifica para analizar y tomar decisiones?						
4	¿Los supervisores realizan controles sorpresivos para identificar deficiencias en los departamentos en alguna actividad?						
5	¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores, supervisores y los jefes de los departamentos?						
TOTAL							

Tabla: Porcentaje de presupuesto Capacitaciones SAC

Porcentaje de presupuesto ejecutado por gastos de personal para capacitación del personal	
CONCEPTO	VALOR
Honorarios del capacitador	\$ 500,00
Transporte	\$ 50,00
Logística	\$ 300,00
Refrigerio	\$ 100,00
Impresiones y papelería	\$ 40,00
Llamadas telefónicas de coordinación	\$ 10,00
Imprevistos	\$ 50,00
TOTAL UTILIZADO	\$ 1.050,00
PRESUPUESTO ASIGNADO	\$ 1.500,00
DIFERENCIA	\$ 450,00

Elaborado por: Cunalata (2023)