



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA, UBICADA EN EL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2015.

AUTOR:

CURI DE LOURDES TOALOMBO YANSAPANTA

AMBATO – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo investigativo para la titulación ha sido desarrollado por la Srta. Curi de Lourdes Toalombo Yansapanta quien ha cumplido con las orientaciones metodológicas de investigación científica.

Dra. Jaqueline Elizabeth Balseca Castro
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo
MIEMBRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Curi de Lourdes Toalombo Yansapanta, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 24 de marzo del 2017

.....

Curi de Lourdes Toalombo Yansapanta
180451051-7

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con todo mi afecto, y esfuerzo principalmente a Dios pues ha sido mi pilar fundamental y mi fuente de fuerza necesaria para continuar adelante en cada paso que he dado en este ciclo académico.

A mis padres, hermanos quienes me apoyaron incondicionalmente, de sobre manera a mi madre que siempre me ha apoyado en las decisiones que he tomado en el transcurso de la vida para alcanzar este objetivo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y fuerza para poder culminar tan importante etapa de mi vida profesional permitirme estar junto a las personas que más quiero.

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Centro de Apoyo Ambato, por la oportunidad que me dieron para adquirir mis conocimientos profesionales, a todos los docentes quienes me han fundado los ejes principales de formación profesional para los futuros objetivos que se presenten.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, por darme apertura para realizar la investigación y poner en práctica los conocimientos adquiridos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen.....	xii
Summary.....	13
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.2.1 Auditoría	8
2.2.2 Gestión.....	10
2.2.3 Fases de la Auditoría de Gestión	17
2.2.4 Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS)	21
2.2.5 Evaluación	26
2.2.6 Control interno.....	30
2.2.7 Método COSO	31
2.2.8 Pruebas.....	33

2.2.9	Papeles de trabajo	34
2.2.10	Expedientes de auditoría.....	38
2.2.11	Hallazgo de auditoría.....	38
2.2.12	Evidencia de auditoría	39
2.2.13	Indicadores de gestión	41
2.2.14	Marcas de auditoría.....	42
2.2.15	Control de gestión.....	44
2.2.16	SUPERIENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS).....	45
2.2.17	Objeto de la ley de la ESP	45
2.3	IDEA A DEFENDER.....	47
2.3.1	Idea General	47
2.4	VARIABLES	47
2.4.1	Variable Independiente	47
2.4.2	Variable Dependiente	47
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....		48
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	48
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	50
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS, E INSTRUMENTOS	52
3.4.1	Métodos	52
3.4.2	Técnicas de investigación	53
3.4.3	Instrumentos de investigación	54
3.5	INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA.....	56
3.6	RESULTADOS.....	69
3.6.1	Conclusiones.....	69
3.7	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	69
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		70
4.1	TEMA DE LA PROPUESTA	70
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	70
4.2.1	Programa Planificación Preliminar.....	71
4.2.1	Programa Planificación Específica	108
4.2.2	Programa de Ejecución	116
4.2.3	Programa de Comunicación de Resultados	135

CONCLUSIONES:.....	147
RECOMENDACIONES:.....	148
BIBLIOGRAFÍA	150
ANEXOS	152

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Similitudes y diferencias entre auditoría de gestión y la auditoría financiera ..	16
Tabla 2: Marcas de Auditoría	44
Tabla 3 Norma para Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	46
Tabla 4: Nómina de Empleados.....	50
Tabla 5: Conocimiento de misión, visión.	56
Tabla 6: Área adecuada para el desarrollo de actividades.	57
Tabla 7: Conocimiento integral del proceso de las actividades.....	58
Tabla 8: Mejoramiento del desempeño laboral.....	59
Tabla 9: Del ambiente de trabajo.....	60
Tabla 10: Control de asistencia.....	61
Tabla 11: Pago de remuneración	62
Tabla 12: Servicios y productos de la Institución.....	63
Tabla 13: Remoción del puesto de trabajo.....	64
Tabla 14: Calificación de la Administración	65
Tabla 15. Importancia de aplicar una Auditoría de Gestión	66
Tabla 16 Sobre realizar una Auditoría de Gestión.....	67
Tabla 17 Mejora de la eficiencia y eficacia	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso de la Auditoría de Gestión	20
Grafico 2: Conocimiento de misión, visión.	56
Grafico 3: Área adecuada para el desarrollo de actividades.	57
Grafico 4: Conocimiento integral del proceso de las actividades.....	58
Grafico 5: Mejoramiento del desempeño laboral	59
Grafico 6: Del ambiente de trabajo.....	60
Grafico 7: Control de asistencia.....	61
Grafico 8: Pago de remuneración	62
Grafico 9: Servicios y productos de la Institución.....	63
Grafico 10: Remoción del puesto de trabajo.	64
Grafico 11: Calificación de la Administración	65
Grafico 12 Importancia de aplicar una Auditoría de Gestión	66
Grafico 13 Sobre realizar una Auditoría de Gestión.....	67
Gráfico 14 Mejora de la eficiencia y eficacia	68

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Formato de distribución de manual.....	152
Anexo 2: Formato de recepción del manual	152
Anexo 3: Metodología crediticia	153
Anexo 4:Tipología por tipo de crédito.....	154
Anexo 5:De la supervisión y gestión de la cartera en mora.....	155
Anexo 6: Responsabilidades de Jefe de Talento Humano	156

RESUMEN

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, ubicada en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua Periodo Enero a Diciembre 2015, tiene como fin evaluar la eficiencia, eficacia, en el manejo de recursos de la cooperativa. Para el desarrollo de la auditoría se utilizó cuestionarios de control interno mediante el método del COSO I e indicadores de gestión, la técnica utilizada fue la encuesta aplicado a los empleados, la entrevista al Gerente General, lo cual permitió identificar los siguientes hallazgos: no se cumple con el proceso de verificación del sujeto de crédito en las etapas establecidas, incumplimiento en la evaluación sobre la supervisión y gestión de la cartera de crédito, falta de observación a los requisitos definidos para procesar un crédito, inobservancia en los requisitos para la contratación del personal. Se recomienda al Jefe de Crédito se cumpla el proceso de verificación del sujeto de crédito, de cumplimiento a que los expedientes de crédito previo desembolso contenga todos los requisitos establecidos por tipo de crédito, al Comité de mora se efectúe evaluaciones periódicas sobre la supervisión y gestión a la cartera vencida, al gerente general disponer a quien corresponda: aplicar los procedimientos establecidos en las políticas internas de la Cooperativa.

Palabras Claves: AUDITORÍA DE GESTIÓN. EFICIENCIA. EFICACIA. INDICADORES DE GESTIÓN. PROCESOS.

Dra. Jaqueline Elizabeth Balseca Castro
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The Management Audit of the Kullki Wasi Ltda Savings and Credit Cooperative, located in Canton Ambato, Tungurahua Province, period from January to December 2015, intends to assess the efficiency, effectiveness in managing resources of the cooperative. For the development of the audit, internal control questionnaires were employed using the COSO I method and management indicators. The technique used was the application of the survey to employees and an interview with the General Manager, which identified the following findings: failure to comply with the credit verification process in the established stages, noncompliance with the assessment of the supervision and management of the loan portfolio, failure to observe the established requirements for processing credit and failure to comply with the requirements for hiring personnel. It is recommended that the Credit Manager comply with the credit verification process in the established stages, assure that the credit portfolio contains all the requirements by type of credit prior to disbursement, the default committee to make periodic evaluations of the supervision and management of past-due loans, and the general manager to whom it may concern to apply the procedures established in the internal policies of the Cooperative.

Key words: Management Audit, efficiency, effectiveness, management indicators, internal control. Canton Ambato

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito o, simplemente, cooperativas de crédito son sociedades cuyo objeto social es servir a sus socios mediante prestación económica para cubrir las necesidades financieras en el ejercicio de sus actividades.

Con el fin de prevalecer en el tiempo y seguir brindando servicio a la colectividad las cooperativas de ahorro y crédito han ido evolucionando paulatinamente, sin embargo las instituciones financieras deben ser evaluadas periódicamente de manera interna como externa, para de esta forma conocer las deficiencias existentes, sobre las cuales hay que tomar medidas preventivas y correctivas, así como establecer si sus recursos y actividades tanto operativos como administrativos son manejados con eficiencia y eficacia, buscando llegar al objetivo institucional.

Mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión se puede dictaminar una opinión sobre los procesos operativos y administrativos, enfatizando el nivel de eficiencia y eficacia.

El capítulo uno del presente trabajo contiene el planteamiento, la formulación, delimitación, la respectiva justificación y los objetivos del problema.

El capítulo dos se encuentra el marco teórico referente a la auditoría, la gestión, la auditoría de gestión, el control interno, la verificación de la idea a defender, base con la cual fue realizada la auditoría de gestión.

El capítulo tres denominado marco metodológico contiene las técnicas, métodos e instrumentos de investigación, que fueron utilizados en la investigación.

En el capítulo cuatro se encuentra el marco propositivo se desarrolla la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, se aplica el cuestionario de control interno, con el que se detecta inconsistencias en los procesos operativos y administrativos que deben ser mejorados inmediatamente con el fin de disminuir los riesgos, para lo cual emitimos un informe de Auditoría en la que consta las conclusiones con las respectivas recomendaciones, con el fin de alcanzar la eficiencia y eficacia en las actividades de la Cooperativa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la ciudad de Ambato existen varias instituciones financieras reconocidas que brindan servicios financieros de calidad, entre ellas se encuentra la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., pese a la gran aceptación con la que cuenta la institución, es indispensable la aplicación de procesos que permitan un análisis minucioso del cumplimiento eficiente de sus procesos administrativos, financieros y operacionales.

Los principales problemas que afectan a las actividades de la cooperativa son: incumplimiento a los procesos, a las políticas establecidas, falta de difusión de los mismos, actividades ineficientes de los colaboradores y bajo rendimiento, morosidad en la cartera de crédito, ineficaz proceso administrativo mismos que generan fichas de los clientes incompletos; debido a que los asesores de crédito no realizan el levantamiento adecuado de la información, falta de análisis previo al desembolso del crédito, omiten los niveles de aprobación.

Los colaboradores al no tener el conocimiento apropiado de cómo se deber realizar una actividad, lo hará por inercia y seguidamente se encontrarán inconsistencias lo que deberán ser regularizados posteriormente causando un costo adicional y de tiempo a la cooperativa al realizar dos veces la misma actividad.

El levamiento incompleto de la información de los clientes potenciales que solicitan créditos genera un impacto relevante en la morosidad, ya que solo al contar con información correcta podrán realizar un análisis adecuado previo un desembolso de crédito.

No respetar el nivel jerárquico para la aprobación de créditos genera inconformidad entre los colaboradores del área. Posteriormente esto provocara baja rentabilidad en la Cooperativa.

El sistema Cooperativo compone un aspecto relevante en el crecimiento del mercado financiero ya que en los últimos años se ha convertido en un motor para emprender y desarrollar negocios captando poco a poco socios y clientes que confían en su gestión, por otro lado se evidencia que a medida del crecimiento acelerado se presenta una falta de control en las actividades, recursos humanos, económicos y materiales de la Cooperativa causando inconvenientes en las políticas, procesos, atención al cliente, lo que conlleva a un decremento de los estándares de calidad en los productos y servicios financieros que ofertan.

Es por ello, he visto la necesidad de realizar una Auditoría de Gestión, ya que no es un tema únicamente de las grandes organizaciones, sino que se ha convertido en una herramienta básica para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas de forma eficaz y eficiente que comprende todas las actividades de la organización. Adicionalmente mediante la auditoría de gestión, se podrá medir el nivel real de la administración y la situación actual de la cooperativa.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incidirá la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., ubicada en el cantón Ambato, provincia Tungurahua periodo enero a diciembre 2015, para mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos operativos?

1.1.2 Delimitación

Espacial: Será aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Temporal: El estudio corresponde al periodo enero a diciembre 2015.

Demográfica: La empresa está ubicada en la calle Juan B. Vela y Martínez, parroquia la Merced, cantón Ambato, provincia Tungurahua.

1.2 JUSTIFICACIÓN

A través de la Auditoría de Gestión se pretende determinar el cumplimiento de manuales pre establecidos para la ejecución de las actividades.

Con la aplicación de la Auditoría de Gestión se obtendrá indicadores que miden el nivel de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las distintas actividades que realizan los colaboradores, logrando de esta forma su mejor desempeño y la corrección de las falencias identificadas en la gestión de la Cooperativa. Se contará con información razonable y oportuna para la toma de decisiones por la gerencia.

Al aplicar la auditoría de gestión se puede determinar nuevas estrategias para el cumplimiento eficaz de los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Es por eso que la auditoría de gestión permitirá promover la eficiencia y eficacia en la ejecución de las distintas operaciones generando un grado de confiabilidad, la reducción de costos, disminución de riesgos, simplificación de tareas, logrando de esta forma fiabilidad de las operaciones y de la información financiera, reforzar confianza con el cumplimiento de las políticas, procesos, y manuales establecidos por la cooperativa.

El desarrollo de esta investigación se justifica académicamente porque permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación universitaria, servirá de guía para futuras investigaciones similares y personalmente a obtener el título de tercer nivel de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Al finalizar la auditoría de gestión la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., contará con una herramienta para evaluar los procesos operativos, contribuyendo a la eficiente ejecución de las actividades; de esta forma se corregirá las falencias identificadas en la gestión de la Cooperativa.

La finalidad de la auditoría de gestión es determinar el funcionamiento de la institución, las actividades que se requieren mejorar, la forma de cómo contar con la información

adecuada de los clientes, entre otros aspectos que se debe cambiar para obtener una empresa eficiente.

La Auditoría de Gestión a realizar será de gran beneficio para la alta Gerencia y sus colaboradores ya que mediante esto se conocerá si los procesos son los adecuados para la ejecución de las actividades y si estos se logran realizar con eficiencia y eficacia.

La investigación aportará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., con un documento detallado de todas las actividades que se desarrollan en cada uno de los procesos, adicionalmente se identificarán los hallazgos de mejora en las actividades, mismo que contribuirá en el alcance de la eficiencia y eficacia de los procesos operativos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. ubicada en el cantón Ambato, provincia Tungurahua periodo enero a diciembre 2015 para mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos operativos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un marco teórico conceptual de Auditoría de Gestión en el que se fundamente la investigación y de esa manera comprobar el desarrollo de las operaciones en la Cooperativa de Ahorro Kullki Wasi Ltda.
- Delinear métodos y técnicas que serán empleados para la ejecución de la investigación y obtención de los resultados requeridos.
- Evaluar los niveles de eficiencia y efectividad a través de la aplicación de la Auditoría el resultado será presentado en un informe.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Con relación a la presente investigación, se ha realizado un enfoque con la necesidad de solucionar los problemas que existen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se tomara como referencia trabajos similares:

Tema: Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de la Ciudad de Riobamba, Periodo 2008 – 2009

Autoras: Sandra Paulina Cabrera Merino, Viviana Elizabeth Villena Mera

Las principales debilidades en la Auditoría se identificaron en el área de Recursos Humanos debido a que ciertos empleados llegan atrasados al lugar de trabajo y al momento de registrarse lo realizan con un horario distinto.

La recomendación a este punto se realiza a la gerencia, deberá tener una reunión de trabajo donde se explicara la disposición del reglamento interno de la cooperativa en la cual se establece que es obligación de los empleados asistir diariamente puntual al lugar de trabajo.

Tema: “Auditoría de Gestión en el Departamento de Ahorro y Crédito Fernando Daquilea, Ciudad Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo Julio a Diciembre 2010”

Autora: Betty Jackeline Minta

A través de la Auditoría de Gestión se determinó como debilidad en el área de crédito de la cooperativa no existe un procedimiento de evaluación y mitigación de riesgo por lo que podría incrementar el riesgo de cartera incobrable o vencida.

La entidad presenta un manual de procedimiento de crédito el mismo que mediante la verificación se determinó que cada uno de los asesores lo posee físicamente sin embargo no lo están cumpliendo en su totalidad por lo que hay un riesgo de que no se cuente con la información completa para verificar todos los datos reales del socio.

El gerente junto con el equipo de administración deberá realizar un plan de mitigación de riesgos desarrollando documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos de manera continua.

La recomendación al gerente debe aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del cien por ciento del manual crediticio a través del reporte de la supervisión cruzada entre los mismos asesores de crédito así como distribuir el proceso de desembolso a una persona distinta de los asesores.

El tema citado se relaciona con la investigación planteada debido a que con la realización de la auditoría de gestión en la COAC Kullki Wasi Ltda. Se busca determinar la causa principal del incumplimiento en los procesos establecidos.

Tema: Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crea Ltda. Periodo 2014.

Autoras: Jessica Marcela Calle Abril, Miriam Elizabeth Guamantario Buele

Con la aplicación de la Auditoría de Gestión realizada al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. Se cumplió con el objeto planteado; la capacidad de necesidad de crédito, el análisis del sujeto de crédito, la aprobación, la formalización y el desembolso dentro de un marco de ética y escepticismo profesional. En el proceso de recepción de solicitud y documentación para la concesión de un crédito se encontró irregularidades con algunos documentos y requisitos necesarios que respaldan el perfil crediticio de socios y garantes.

Se recomienda mantener archivos cronológicos y adecuados de la documentación emitida, a sea para uso externo o interno y así evitar futuras complicaciones por falta de documentación y respaldo.

El tema descrito tiene relación la investigación propuesta, ya que con la aplicación de la auditoria de gestión se pretende obtener información que indique las falencias relevantes que están obstruyendo el desarrollo óptimo de los procesos operativos.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Auditoría es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero conectadas entre sí: puede referirse al trabajo que realiza un auditor, a la tarea de estudiar la economía de una empresa, o a la oficina donde se realizan estas tareas. La actividad de auditar es realizar un examen de los procesos y de la actividad de una organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o los buenos criterios.

La auditoría ha sido definida de modo general como un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; a fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas. (Donal H. Taylor, 1988)

Tipos de Auditoría

1. Auditoría interna.
2. Auditoría externa.
3. Auditoría financiera.
4. Auditoría fiscal.
5. Auditoría operacional.
6. Auditoría administrativa.
7. Auditoría informática.
8. Auditoría integral.

9. Auditoría ambiental.
10. Auditoría gubernamental.
11. Auditoría de gestión.

Funciones de la Auditoría Interna y Externa

La auditoría interna constituye propiamente un mecanismo de control establecido en la organización, que cuenta con personal de la propia empresa designado para el desempeño de actividades de tipo interdisciplinario enfocadas al cumplimiento de los aspectos de vigilancia y sistematización.

Sus objetivos se enmarcan en las siguientes:

- Metas y objetivos de la organización.
- Confiabilidad de la información.
- Salvaguarda del patrimonio.
- Promover calidad, eficiencia y eficacia.
- Promover controles prácticos.
- Actuación preventiva.
- Apego a normatividad.
- Seguimiento a evaluaciones.
- Apoyo a auditoría externa.
- Calificación del personal.

La auditoría externa representa un trabajo profesional independiente que va enfocado básicamente a la evaluación, pero también a la consultoría en varias especialidades; es realizado por personal ajeno a la organización, el cual presta sus servicios mediante un contrato o carta compromiso que define la actividad que habrá que desarrollar, tiempos, honorarios, así como tipo y calidad del personal que intervendrá y fecha de culminación.

Este tipo de auditoría contempla examinar la veracidad y razonabilidad de los estados financieros de la organización.

Los objetivos de la auditoría de gestión se detallan a continuación:

- Examen de los estados financieros.
- Independencia mental y económica.
- Respeto a normatividad técnica.
- Presentación de recomendaciones.
- Opinión profesional.
- Revisión periódica.
- Resultados.
- Seguimiento.

Los resultados de este servicio profesional interesan a los inversionistas de la organización, comisarios, consejo de administración, director, así como los trabajadores, instituciones crediticias e indudablemente a las entidades gubernamentales.

2.2.2 Gestión

Es el desempeño de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos.

Al respecto hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

2.2.2.1 Auditoría de gestión

La auditoría de gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la compañía, por lo que en la determinación del alcance se debe considerar: logro de los objetivos institucionales, estructura organizativa, participación individual de cada empleado, verificación del cumplimiento de la normatividad general y específica, evaluación de la eficiencia económica, medición del grado de confiabilidad de la

información financiera y atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos.

Este tipo de auditoría tiene un enfoque integral por tanto es considerada como una auditoría de eficiencia económica.

La gestión comprende todas las actividades de una empresa que implica establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento de una estrategia operativa que garantice la supervivencia y crecimiento de la misma.

El control que es el conjunto de mecanismos para lograr objetivos determinados es muy importante.

El control de la gestión está dado por la eficacia, economía y eficiencia.

La eficacia mide el cumplimiento de los objetivos, esta evaluación permite saber si los programas deben continuarse o no.

La economía mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos humanos, financieros y materiales.

La eficiencia es la capacidad de alcanzar un objetivo que nos permite conocer el rendimiento del servicio prestado y la comparación de dicho rendimiento como norma establecida. (Duarte, 2012)

La Auditoría operativa, administrativa o de gestión es un análisis completo de una empresa, o departamento puede ser ésta gubernamental, privada o de otro carácter con el fin de verificar su metodología el uso que se dé a sus recursos materiales.

Realizar una auditoría es evaluar en nivel de cumplimiento que tiene una empresa o departamento al ejecutar sus operaciones según los procesos y políticas establecidas por la organización.

Auditoría Administrativa. - es la técnica que tiene el objeto de revisar, supervisar y evaluar la administración de una empresa.

Auditoría de gestión. - es examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras de las 5 Es (eficiencia, efectividad, y economía, ética y ecología)”

La Auditoría de gestión por su enfoque realiza una verificación sistemática de las actividades de una empresa relacionados con objetivos específicos y metas, determinar si sus recursos están siendo utilizados con eficiencia y economía. (Maldonado M. , 2006)

Auditoría de Gestión. - Es el examen que efectúa un auditor independiente de una entidad con el objeto de emitir su informe profesional, vinculado con la evaluación de la economía y la eficiencia de las operaciones, la eficacia en el cumplimiento de los objetivos y el respeto de la Administración, Dirección o Gerencia por la ética, equidad y ecología. (Segura, 2010)

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

2.2.2.2 Propósito

El propósito es evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.

Objetivos:

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se puede señalar como objetivos principales:

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

2.2.2.3 Importancia de la auditoría de gestión

La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Permitirá descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y el crecimiento empresarial.

2.2.2.4 Alcance

La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extenderse a casos similares, por lo que se debe considerar lo siguiente:

- Verificar el cumplimiento del método tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendiendo como rendimiento efectivo, al costo mínimo posible sin desperdicio; la eficiencia en el logro de los objetivos y metas, con relación a los resultados obtenidos.
- Logro de los objetivos institucionales, nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y la participación individual de los integrantes.

No existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados, sino que se basan en la práctica normal de gestión.

2.2.2.5 Enfoque

En la auditoría de gestión, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad. Sin embargo, se señalan a continuación el enfoque que se puede dar al trabajo:

- **Auditoría de la gestión global del ente:**

Evaluación de la posición competitiva.

Evaluación de la estructura organizativa.

Balance Social.

Evaluación del proceso de la dirección estratégica.

Evaluación de los cuadros directivos.

- **Auditoría de gestión de sistemas administrativos:**

Análisis de proyectos y programas.

Auditoría de la función de procesamiento de datos.

Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales. (Blanco, Normas y procedimientos de la Auditoría Integral, 2009)

2.2.2.6 La Auditoría como apoyo de la alta Gerencia

Como una forma de control, las organizaciones contratan el servicio externo de auditoría, mediante el cual firmas profesionales e independientes realizan una evaluación dirigida en primera instancia al aspecto financiero y fiscal, y en segundo término a las especialidades que sean requeridas por la alta gerencia.

Esta actividad resulta de gran beneficio para la salvaguarda de los intereses de los inversionistas y consejeros, los cuales son informados de los resultados de la actividad.

El servicio externo tiene características muy precisas de calidad técnica, responsabilidad, discreción y opinión formal. Por su parte, cuando se trata de auditoría interna estamos hablando de que existe un área dentro de la organización que en la misma forma efectúa actividades de evaluación basadas en una calendarización anual y diversos aspectos de interés particular para la gerencia.

Las auditorías internas y externas representan un fuerte apoyo para la alta gerencia, que al contar con una u otra información misma que les dan la seguridad necesaria de que la vigilancia de su actividad financiera y administrativa, se está efectuando en el tiempo oportuno y alcanzando los resultados esperados.

2.2.2.7 Características de la auditoría de gestión

Sistemática.- Es el sistema o procedimiento utilizado por el auditor, para la ejecución de la auditoría que marca el grado de calidad de trabajo.

Esta característica se destaca por ser uno de los aspectos que definen la calidad y cualidad de un auditor, es la metodología que utiliza en la realización de la auditoría, siendo, por tanto, un claro “elemento diferenciador” entre auditores.

Independiente.- El auditor que realice la evaluación a una empresa debe ser alguien independiente de la misma, por lo que el análisis debe ser totalmente objetivo.

De otra forma una persona que esté involucrada con la empresa o el cumplimiento de los procesos, no se podrá evaluar así misma.

Analizar resultados.- El trabajo del auditor dentro de empresa no solo se enfoca en ver como se está realizando las actividades, si no es analizar la eficiencia y eficacia con lo que se está utilizando los recursos humanos, económicos, tecnológicos para obtener los objetivos planteados.

Periódica.- Es necesario que la auditoría de gestión sea de forma periódica, pretende que existan reajustes entre el sistema de la empresa y la realidad existente. Esto debido a que durante las actividades realizadas por la empresa pueden darse circunstancias o comportamientos que necesiten ese reajuste, ya sea por cambios en el sistema donde deba analizarse su efectividad.

Objetiva.- El resultado de la auditoría se fundamente en las evidencias, hallazgos los que deben ser objetivos, mediante las cuales el auditor garantiza sus conclusiones, no pudiendo basarlas, en ningún caso, en apreciaciones subjetivas, suposiciones, etc.,

siendo necesario, por tanto, realizar las verificaciones de los procesos que sean pertinentes.

No busca culpables, trata de analizar y detectar cuáles han sido los errores del pasado para no cometerlos en el futuro. (Arriaga, 2014)

2.2.2.8 Similitudes y diferencias entre auditoría de gestión y la auditoría financiera

Existen similitudes y diferencias entre la Auditoría de gestión y la Auditoría financiera, las que se detallan a continuación.

Tabla 1: Similitudes y diferencias entre auditoría de gestión y la auditoría financiera

Auditoría de Gestión	Auditoría Financiera
Similitudes	
Estudiar y evaluar el sistema de Control Interno	Estudiar y evaluar el sistema de Control Interno
Diferencias	
Pretende ayudar a la administración a aumentar su eficiencia mediante la presentación de recomendaciones.	Emite una opinión mediante dictamen sobre la razonabilidad de los estados financieros.
Utiliza los estados financieros como un medio.	Los estados financieros constituyen un fin.
Promueve la eficiencia de la operación, el aumento de ingresos, la reducción de los costos y la simplificación de las tareas.	Da confiabilidad a los estados financieros.
Es no solo numérica.	Es numérica.
Su trabajo se efectúa de forma detallada.	Su trabajo se efectúa a través de pruebas selectivas.
Evalúa la calidad de la administración en su conjunto.	Expresa una opinión sobre las cuentas, y rubros examinados.

Fuente: Milton K. Maldonado E.
Elaborado: Curi Toalombo

2.2.2.9 Metodología de la Auditoría

La metodología que se aplicará en la auditoría consiste en varios procedimientos que lo conocemos como fases de la auditoría.

2.2.3 Fases de la Auditoría de Gestión

1.-Conocimiento Preliminar

Su objetivo es tener un conocimiento integral sobre la entidad, realizar una adecuada planificación, ejecución y resultados.

En esta etapa procedemos a obtener conocimiento previo de la empresa, mediante una visita a la entidad, lectura de documentación como manuales, leyes, reglamentos, planes, entrevistas con los directivos y los funcionarios, detección de áreas susceptibles de mejoramiento, jerarquización de áreas críticas.

2.- Planificación

Contener precisión de los objetivos específicos y alcance del trabajo, prever la determinación de los recursos necesarios.

En este punto se realizara el plan de auditoría para su ejecución:

- Definición de alcance
- Precisión y determinación de recursos, tiempo, metas y objetivos.
- Programa de auditoría.
- Informe de revisión

3.- Ejecución

En esta fase se ejecuta propiamente la auditoría, en esta instancia se desarrolla los hallazgos y toda la evidencia en cantidad y calidad apropiada; para sustentar las

conclusiones y recomendaciones en el informe. Se realiza la evaluación del Control Interno.

En esta tercera fase se procede a la ejecución de todo lo planificado, en la cual se debe realizar un examen detallado de la empresa comprende las siguientes actuaciones:

- Recopilación de información.
- Evaluación de los niveles de eficacia, eficiencia y económica.

Se procederá a levantar información mediante cuestionarios de evaluación, entrevistas aplicados a los funcionarios de las áreas implicadas.

Se debe tener en cuenta determinadas cuestiones que pueden condicionar la marcha posterior del informe entre ellas tenemos las siguientes:

- Dificultad de observar la existencia de índices de ineficiencia visibles.
- Retraso en los procesos operativos.
- Existencias de actuaciones ineficientes, o realización ineficiente o no económica de las actividades.

Razón por la cual debemos ser precisos en obtener la información ya que solo así podremos concluir un informe sin errores y con claridad.

4.- Comunicación de resultados

En este punto se prepara el informe final de la auditoría de gestión, que contendrá los hallazgos, en las conclusiones se expondrán las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y el uso de los recursos con respecto a la gestión de la empresa auditada.

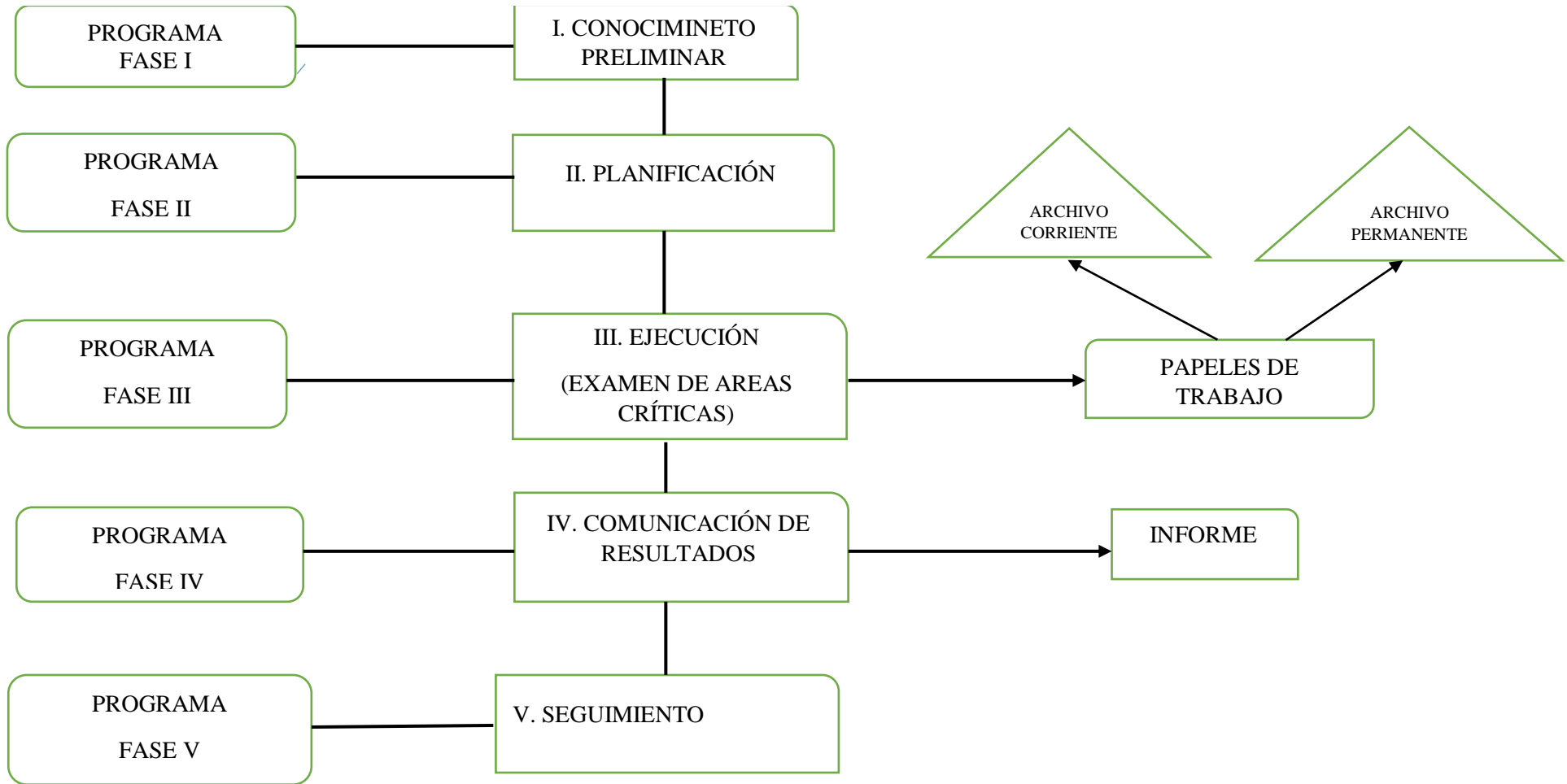
Además servirá en el futuro como base para medir el progreso obtenido en la gestión de la cooperativa.

5.- Seguimiento

Se realiza con posterioridad de la auditoría de gestión realizada. (Pardo, 2012)

Servirá para observar si se da cumplimiento a las recomendaciones expuestas en el informe.

Gráfico 1: Proceso de la Auditoría de Gestión



Fuente: (Maldonado M. K., 2011)
Elaborado: Curi Toalombo

2.2.4 Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS)

Tiene su origen en los Boletines (Statement on Auditing Estándar – SAS) emitidos por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamericano en el año 1948.

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse el desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor, están constituidas por un grupo de 10 su finalidad es garantizar la calidad de los auditores.

Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente.

- **Normas Generales o Personales**

Las normas generales son de índole personal se refieren a la formación del auditor y a su competencia, a su independencia y la necesidad del suficiente cuidado profesional, se aplica a todas las partes de la auditoría entre ellas a la ejecución del trabajo y a la preparación del informe.

Entrenamiento y Capacidad Profesional

La auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor, es decir que además de poseer conocimiento técnico obtenido en la preparación universitaria, se requiere de aplicación práctica en el campo.

Independencia

El Auditor debe mantener independencia de criterios, en todos los asuntos relacionados con la Auditoría. Se requiere de objetividad imparcial en su actuación profesional.

Cuidado y Esmero Profesional

Debe ejercer el esmero y cuidado profesional en todas las fases de la ejecución de la auditoría y en la preparación del informe. El auditor siempre tendrá como propósito hacer las cosas bien con toda integridad y responsabilidad en su desempeño.

- **Norma de Ejecución del Trabajo**

Estas normas son más específicas y regulan la forma del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases. El propósito de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga evidencia suficiente con el fin de apoyar su opinión sobre la empresa.

Planteamiento y Supervisión

La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado.

Estudio y Evaluación del Control Interno

Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno existente en la entidad, que será tomado como base para determinar el nivel de confiabilidad de la información.

Evidencia Suficiente y Competente

El auditor debe obtener evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, e indagación que permita sustentar de forma imparcial su opinión en el informe.

- **Normas de Preparación del Informe**

Al finalizar el examen de la organización, después de seguir el proceso correspondiente, seleccionar los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos, y formular el diagnóstico administrativo es necesario prepara un informe, en el cual se consignaran los resultados de la auditoría, identificando claramente, área, sistema, programa, proyecto etc., auditados, el objeto de la revisión la duración, el alcance los recursos y métodos empleados.

En virtud de que estos documentos señalan, los hallazgos, así como las conclusiones recomendaciones de la auditoría, es indispensable que brinde suficiente información.

Así mismo es preciso, que tanto los hallazgos como las recomendaciones se sustenten en evidencias competentes y relevantes, debidamente documentadas en los papeles de trabajo del auditor.

Los resultados, las conclusiones y recomendaciones que de ellos se desprendan deberán reunir atributos como los siguientes:

Objetividad.- Visión imparcial de los hechos.

Oportunidad.- Disponibilidad de la información en tiempo y lugar.

Claridad.- Fácil comprensión del contenido.

Utilidad.- Provecho que puede obtenerse de la información.

Calidad.- Apego a las normas de administración de la calidad y elementos del sistema de gestión.

Lógica.- Secuencia acorde con el objeto y prioridades establecidas.

Aspectos Operativos

Antes de presentar la versión definitiva del informe, es necesario revisarlos en términos prácticos, partiendo de las premisas que se acordaron para orientar las acciones que se llevaran a cabo de forma operativa.

Para abordar este aspecto, es aconsejable seguir este orden:

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| 1.- Introducción | 10.- Metodología |
| 2.- Antecedentes | 11.- Resultados |
| 3.- Justificación | 12.- Conclusiones |
| 4.- Objetivos de la Auditoría | 13.- Recomendaciones |
| 5.- Estrategia | 14.- Alternativas de implantación |
| 6.- Recursos | 15.- Desviaciones |
| 7.- Costo | 16.- Opiniones |
| 8.- Alcance | 17.- Asuntos especiales |
| 9.- Acciones | |

Lineamientos generales para su preparación

A fin de que el informe tenga un verdadero impacto en el desempeño de una organización, es imprescindible presentarlo en forma puntual, con especial atención en la formulación de criterios susceptibles, para lo cual deben tomar en cuenta lo siguiente:

- 1.- No perder de vista el objeto de la auditoría cuando se llegue a las conclusiones y recomendaciones.
- 2.- Ponderar las soluciones que propongan para hacerlas prácticas y visibles.
- 3.- Explorar diferentes alternativas para transmitir las causas y efectos inherentes a los hallazgos, con el propósito de traducirlas en conclusiones y recomendaciones preventivas o correctivas según el caso.
- 4.- Homogenizar la integración y presentación de los resultados a fin de establecer coherencia entre los hallazgos y los criterios para su atención.
- 5.- Aprovechar todo el apoyo posible para fundamentar sólidamente los resultados.
- 6.- Entregar a los niveles de decisión los elementos idóneos para una toma de decisiones objetiva y consistente.
- 7.- Sentar las bases que constituyan un mecanismo de información permanente.
- 8.- Crear conciencia a los niveles de decisión acerca de la importancia que **reviste** no cumplir o hacerlo de manera extemporánea con las medidas recomendadas.
- 9.- Establecer la forma y contenido que deberán observar los reportes y seguimiento de las acciones.
- 10.- Tomar en cuenta los resultados de auditorías realizadas con anterioridad para evaluar el tratamiento y cursos de acción tomadas en la implementación de resultados.

2.2.5 Evaluación

En las organizaciones se establecen medidas normativas de control, tales como requisitos, procedimientos, políticas, reglamentos y condiciones, las cuales permiten guiar y orientar la realización de las actividades dentro del marco de armonía, orden y disciplina.

La evaluación representa el corroborar en forma específica y periódica la forma en que se efectúan las actividades de la organización, y emitir un informe de resultados del desempeño observado, en el que se manifiesta ya sea aprobación, la sugerencia de una adecuación o cierta observación.

En toda la evaluación interviene tres personajes: el que evalúa (auditor) y el que es evaluado (auditado), además el directivo, que es quien solicita los resultados de esta actividad. Por lo tanto, todos los integrantes de la organización están involucrados en la evaluación y se mostrarán interesados y dispuestos a colaborar en esta tarea.

Las características de la evaluación son:

- Positiva
- Sana
- Solicitado
- Constructiva
- Resultados
- Programada (Castro, 2008)

2.2.5.1 Riesgos de Auditoría

Es la probabilidad de que un evento con características negativas ocurra que afectan el buen funcionamiento de la Cooperativa.

Los riesgos cuando se materializan, se denominan errores, irregularidades u omisiones, los cuales pueden generar una pérdida monetaria, en la imagen de la empresa o incumplimiento de normativa externa.

Riesgo = Impacto * Probabilidad

Impacto: es el efecto o consecuencia cuando el riesgo se materializa.

Probabilidad: presenta la posibilidad que un evento dado ocurra.

2.2.5.2 Objetivo de la Gestión de Riesgos

El objetivo de la gestión de riesgos es reducir en diferentes riesgos relativos a un ámbito preseleccionado a un nivel aceptado por la sociedad. Pueden referirse a numerosos tipos de amenazas por el medio ambiente, la tecnología, los seres humanos, las organizaciones y la política. Por otro lado, involucra todos los recursos disponibles por los seres humanos o, en particular por una entidad de manejo de riesgos (personas, staff, organización).

2.2.5.3 Medición y Evaluación del Riesgo

Al concebir los posibles Riesgos en la ejecución de los diferentes subprocesos de la Auditoría de una organización, debe efectuarse la evaluación de los mismos, con el fin de conocer el impacto, y el tratamiento que se requiere, así como la probabilidad de ocurrencia.

Es necesario entonces, luego de conocer los posibles riesgos tener en cuenta:

- a) Posibilidad de Ocurrencia del Riesgo
- b) Impacto ante la ocurrencia del Riesgo

Para ello: las posibilidades de ocurrencia deberá determinarse en:

- a) Poco Frecuente (PF)
- b) Moderado (M)
- c) Frecuente (F)

Poco Frecuente: cuando el riesgo ocurre sólo en circunstancias excepcionales.

Moderado: puede ocurrir el algún momento.

Frecuente: Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.

El impacto en la ocurrencia sería considerada de:

- a) Leve (L)
- b) Moderado (M)
- c) Grande (G)

Leve: perjuicios tolerables, baja financiera.

Moderado: requiere un tratamiento diferenciado, pérdida financiera mediana.

Grande: requiere tratamiento diferenciado, alta financiera.

La evaluación del Riesgo sería de:

Aceptable: (Riesgo bajo). Cuando se pueden mantener los controles actuales, siguiendo los procedimientos de rutina.

Moderado: (Riesgo Medio). Se consideran riesgos aceptables con medidas de control. Se deben cometer acciones de reducción de daños y especificar las responsabilidades de su implantación y supervisión.

Inaceptable: (Riesgo Alto). Deben tomarse de inmediato acciones de reducción del impacto y probabilidad para atenuar la gravedad del riesgo. (Hernandez, 2006)

2.2.5.4 Tipos de Riesgos

Este tipo de riesgo tiene que ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que en la empresa se esté aplicando.

El riesgo inherente está totalmente fuera de control por parte del auditor, difícilmente se pueden tomar acciones que tiendan a eliminarlos porque son propios de la operación, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y /o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad del recurso humano con que cuenta la entidad.

Riesgo de Control

Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que se estén implementado en la empresa y que en circunstancias llegan a ser insuficientes o inadecuadas para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto importante que la administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

Este tipo de riesgo también está fuera del control de los auditores, a diferencia que estos pueden minimizarse mediante la adopción de las recomendaciones dadas, una vez realizado el análisis y evaluación de los sistemas de información, contabilidad y control.

Cuando existen bajos niveles de riesgo de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización, mismo que ayudara mitigar el nivel de riesgo inherente evaluado en una etapa anterior.

Riesgo de Detección

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado.

Posibilidad de que cualquier error de importancia que exista y no hubiera sido puesto de manifiesto por los sistemas de control de la entidad, no fuera a su vez detectado por la aplicación de las pruebas adecuadas de auditoría.

A diferencia de los dos riesgos antes descritos, el riesgo de detección es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría. Al igual que el riesgo control mitiga la existencia de altos niveles de riesgo inherente, el riesgo de detección es la última y única posibilidad de mitigar los riesgos inherentes y de control.

2.2.6 Control interno

El sistema de control interno es un plan de la organización que comprende todos los planes, métodos coordinados y medidas adoptadas de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos, y verificación de la confiabilidad de los datos contables.

El control interno administrativo no está limitado al plan de la empresa y los procedimientos a cumplirse, entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia de las operaciones establecidas por la institución.

Entre sus objetivos tenemos:

- Fomentar la eficiencia, eficacia y economía en la ejecución de las operaciones con calidad en su servicio.
- Salvaguardar los recursos contra cualquier, despilfarro o intento de fraude.
- Contribuir con información confiable válida y oportuna.
- Cumplir leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales. (Hurtado S. H., 2009)

El control interno es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de los objetivos.

2.2.6.1 Evaluación del control interno

Consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido incorporados en el ambiente y estructura de control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados.

La evaluación que se haga al Control Interno, es de primordial importancia ya que por su medio se conocerá si las políticas implantadas se están cumpliendo a cabalidad y si en general se están desarrollando correctamente.

La evaluación del Control Interno puede efectuarse por los siguientes métodos:

Método Descriptivo

También llamado “narrativo”, este método consiste en hacer una descripción por escrito de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables. El método narrativo, es ideal para aplicarlo a pequeñas empresas.

Método de Cuestionario

Se elabora previamente una serie de preguntas en forma técnica y por áreas de operaciones. Estas preguntas deben ser redactadas en una forma clara y sencilla para que sean comprensibles por las personas a quienes se les solicitara que las respondan.

Una respuesta negativa advierte debilidades en el control interno.

Método de Diagrama de Flujo

Es una representación simbólica de una serie de procedimientos las que se muestran en secuencia, lector de la una imagen clara del sistema; muestra de la naturaleza y la secuencia de los procedimientos, la división, las responsabilidades, las fuentes y distribución de documentos, los tipos y distribución de archivo de los registros contables. Este método permite identificar los puntos débiles del control y a base de pruebas de cumplimiento determinar el nivel de confianza de los controles existentes. (Guerra, 2008)

2.2.7 Método COSO

El denominado también “INFORME COSO” sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones, abarca cada uno de las áreas de la empresa, y engloba cinco componentes relacionados entre sí: el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades del control, el sistema de información y comunicación, y la supervisión del sistema de control.

1. Entorno de Control

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo, la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad.

Integridad y valores éticos.- enmarca la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal son esenciales para el ambiente de control. La integridad determina en gran medida como se hacen las cosas, que normas y reglas se observan, si se tergiversan o se eluden.

Compromiso y competencia del personal.- son las actitudes, habilidades y conocimientos que debe poseer el personal de una empresa en cada una de las tareas encomendadas.

Asignación de Funciones y Autoridad.- Asignación de autoridad y responsabilidad para la ejecución de funciones en la empresa, lo que implica definir de forma clara los objetivos de la entidad.

Estructura Organizacional.- Es un concepto fundamentalmente jerárquico de subordinación dentro de las entidades, una organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, dependiendo sus objetivos, naturaleza de actividades y su tamaño.

2. Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos, dichos riesgos deben evaluarse en relación a uno niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

3. Actividades de Control

Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

4. Información y Comunicación

Información.- Es necesario que todos los empleados conozcan las funciones y responsabilidades que corresponden desempeñar en la empresa, de la misma forma es fundamental que cuenten con la información completa y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones, que permita alcanzar de manera óptima los objetivos.

Comunicación.- La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización de cuestiones relacionadas a sus responsabilidades.

La comunicación es un proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener información necesaria.

5.- Actividades de Supervisión

Todo proceso debe ser supervisado, incluyendo las modificaciones pertinentes cuando estime necesario. De tal forma que el sistema tenga una reacción ágil y que cambien de acuerdo a las circunstancias.

2.2.8 Pruebas

Es la acción y efecto de probar, hacer un examen de las cualidades de algo o alguien, por lo tanto son pruebas que se hacen para saber el cumplimiento de los procesos en las operaciones.

Son de dos tipos:

Pruebas de Cumplimiento.- El objetivo principal es determinar y comprobar si el control interno implementado por la empresa es efectivo, de manera que al momento de analizar las pruebas escogidas se verifique si los procedimientos son los adecuados y si se están ejecutando de manera correcta.

Su propósito es obtener suficiente evidencia para analizar si el control interno está funcionando de manera correcta y si se está alcanzando los objetivos.

Pruebas Sustantivas.- Esta prueba se aplica sobre los saldos y transacciones para evidenciar su razonabilidad e integridad de su información.

El propósito de esta prueba es determinar errores eventuales que se relacionen con el proceso de datos contables.

2.2.9 Papeles de trabajo

La tercera norma de Auditoría, relativa a la ejecución del trabajo establece:

Debe obtenerse evidencia válida y suficiente por medio de análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de Auditoría, con el propósito de obtener bases razonables para el otorgamiento de un informe.

El término papeles de trabajo es en consecuencia, amplio, incluye toda la evidencia obtenida por el auditor para mostrar el trabajo que ha efectuado, los métodos y procedimientos que ha seguido y las conclusiones que ha obtenido.

En los papeles de trabajo el auditor tiene las bases para preparar su informe, la evidencia del alcance de su examen y la prueba de la responsabilidad profesional tenida en el curso de su investigación.

Los papeles de trabajo de una Auditoría o revisoría fiscal, son el soporte de la información que hace el auditor en el dictamen cuando expresa.

Objetivos de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el auditor y cumplen los siguientes objetivos fundamentales.

- Facilitar la preparación de Auditoría.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo de Auditoría.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes.

Estos objetivos son aplicables en el caso de papeles de trabajo preparados para auditorías anuales recurrentes y adaptables tanto para auditorías no recurrentes como a investigaciones especiales.

Planificación de los Papeles de Trabajo

La preparación de los papeles de trabajo adecuados, requiere una cuidadosa planeación antes y durante el curso de la auditoría.

A medida que se va desarrollando el proceso de verificación el auditor debe revisar el material por cubrir, tratando de visualizar el tipo de papel de trabajo que presente la evidencia en la forma más efectiva.

Papeles de trabajo no planeados, preparados apresuradamente y sin visión, raras veces cumplen su cometido, pudiendo ser necesaria la repetición del trabajo de investigación con el objeto de remediar las deficiencias encontradas en los mismos, con lo que se emplea doble tiempo.

Los papeles de trabajo tienen que elaborarse sin perder de vista que su contenido debe incluir:

- Identificación de la Auditoría
- El proyecto de auditoría
- Índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado
- Indicaciones de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Observaciones acerca del desarrollo de su trabajo
- Anotaciones sobre información relevante
- Lineamientos recibidos por áreas o fase de la aplicación
- Reporte de posibles actividades

Normas para la Preparación de Papeles de Trabajo

Un auditor puede ser juzgado por sus papeles de trabajo y cuando estos son preparados con debida atención a la planeación, concepción y legibilidad, con títulos completos y explicación, en cuanto a la fuente de información y el trabajo de verificación efectuado, produce confianza en el auditor que los preparo.

Los papeles de trabajo deben dar una impresión de metodología y orden, de consiente atención al detalle, aunada a una clara distinción entre lo importante o lo trivial.

Las siguientes normas deben observarse en la preparación de los de trabajo.

1. Cada hoja de trabajo debe ser adecuadamente identificada con el nombre del cliente, una descripción de la información presentada, el periodo cubierto y la fecha correspondiente.
2. Debe utilizarse una o varias hojas por separado para cada asunto. Cualquier información de valor suficiente para requerir su inclusión en los de trabajo, amerita una hoja completa sobre su título descriptivo. Solo debe utilizarse el anverso de cada hoja para evitar pasar por alto información registrada en el reverso.
3. Cada papel de trabajo deberá contener el nombre o iniciales del auditor que los preparó, la fecha en la que fue preparado y el nombre o iniciales del encargado de la auditoría y del supervisor que los reviso. Regularmente se imprimen, con esta finalidad espacios en los de trabajo.

El fin de cada papel de trabajo y su relación con el objetivo de la Auditoría, deberán ser claros, cualquier información obtenida que demuestre ser inapropiada puede ser destruida para evitar que cause confusión en los de trabajo.

Nunca deberán anotarse marcas o símbolos antes de que los procedimientos que amparan hubiesen sido ejecutados. Los papeles de trabajo deben ser colocados en el expediente respectivo. Generalmente, es recomendable mantener los papeles de trabajo en el orden en que aparecerán al ser finalmente archivados.

Naturaleza Confidencial de los Papeles de Trabajo

Gran parte de información obtenida por el auditor se registra en sus papeles de trabajo, por lo tanto son de carácter confidencial.

Los papeles de trabajo deben ser adecuados y permanentemente protegidos y en ninguna circunstancia debe el auditor perder el control sobre sus papeles de trabajo, en el transcurso de una Auditoría, ya que ellos constituyen la única prueba de la corrección y racionalidad de su informe.

Cuando los papeles de trabajo se encuentran fuera de control del auditor, pueden perderse, ser robados o alterados. No es buena práctica dejar los papeles de trabajo en la oficina del cliente durante la noche o permitir que los empleados del cliente tengan acceso a ellos.

Propiedad, Control y Protección de los Papeles de Trabajo

La circunstancia de que los de trabajo son de naturaleza confidencial exige que estos deben ser protegidos en forma permanente. Proteger los papeles de trabajo significa mantenerlos en un portafolio cerrado con llave, durante la ausencia del auditor.

2.2.10 Expedientes de auditoría

Los papeles de trabajo contendrán los legajos o archivos necesarios de acuerdo con el tamaño de la empresa que se audite, pero regularmente el auditor tiene para cada cliente dos tipos de expedientes que se describen a continuación:

Archivo Permanente: El archivo permanente contiene información que normalmente no cambia de un año a otro y que por lo tanto o requiere ser duplicada.

Conserva los papeles de trabajo correspondientes a partidas que muestren relativamente poco o ningún cambio eliminando consecuentemente, la necesidad de su preparación año tras año.

Contiene información general de la empresa como;

- Extracto de la Escritura de constitución de la Cooperativa.
- Manuales de procedimientos y políticas establecidas.
- Patentes, contratos de arrendamiento, obligaciones y garantías, participación de utilidades.
- Gráficas de organización y alcance de autoridad y responsabilidad de los funcionarios.

Archivo Corriente: El expediente de auditoría anual o Archivo Corriente contiene exclusivamente de trabajo que corresponden a la auditoría de un periodo y solo servirán para la que se lleva en curso. (Estupiñan, 2010)

2.2.11 Hallazgo de auditoría

Generalmente, el termino hallazgo es empleado un sentido crítico y se refiere a debilidades en el Sistema de Control Interno detectados por el auditor.

Se denomina hallazgo de auditoría al resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada durante un examen a un departamento, un área, actividad u operación.

El hallazgo de auditoría implica que tenga cuatro atributos que describimos a continuación:

- 1. Condición.-** Es la situación actual con la que fue encontrada el hallazgo por el Auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados.
- 2. Criterio.-** Es la norma con la cual el Auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.
- 3. Causa.-** Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por lo que no se cumplió el criterio o norma. Motivo, razón por el que se dio la desorientación o se produjo el área crítica.
- 4. Efecto.-** Es el resultado adverso, potencial o real que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida, desperdicio de recursos conllevando al fracaso en el logro de la metas.

Esta información a juicio del Auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de recursos en la organización, programa o proyecto bajo examen que merecen ser comunicados en el informe. (Maldonado M. K., 2011)

2.2.12 Evidencia de auditoría

La evidencia es un elemento clave en una auditoría, razón por la cual un auditor le debe prestar mayor atención en su obtención y tratamiento.

La auditoría tiene como objetivo evaluar los diferentes procesos e identificar las posibles falencias y errores que estén sucediendo, hallazgos que naturalmente deben estar soportados con evidencias válidas y suficientes.

La evidencia se considera competente y suficiente si cumple las características siguientes:

Relevante.- Cuando ayuda a un auditor a llegar a una conclusión respecto a los objetivos específicos de auditoría.

Auténtica.- Cuando es verdadera en todas sus características.

Verificable.- Es el requisito de la evidencia que permite que dos o más auditores lleguen a una misma conclusión, por separado pero en iguales condiciones.

Neutral.- Es requisito que esté libre de perjuicios. Si el asunto bajo estudio es neutral, no debe haber sido diseñado para apoyar intereses especiales.

Tipos de Evidencia de Auditoría

Física.- Se obtiene mediante inspección y observación directa de las actividades, bienes o sucesos: esta evidencia puede presentarse en forma de documentos, fotografías, gráficos, cuadros, mapas o muestras materiales.

Documental.- Puede ser de carácter física o electrónica, éstas pueden ser externas o internas a la organización, se logra a través del análisis de documentos como contratos, registros, actas etc.

Testimonial.- Se obtiene de otras personas en forma de declaraciones hechas en el curso de las investigaciones o entrevistas.

Analítica.- Surge del análisis y verificaciones de los datos, comprende cálculos, comparaciones, razonamientos de la información por áreas.

Informática.- Pueden encontrarse en datos, sistemas de aplicaciones, instalaciones y soportes, tecnologías y personal informático. (Bonilla, 2016)

2.2.13 Indicadores de gestión

La auditoría de gestión examina las prácticas gerenciales para evaluarla eficiencia y eficacia de la administración con relación a los objetivos, para la medición de la gestión es necesario establecer indicadores cuantitativos y cualitativos.

Los mismos que pueden ser elaborados por la propia entidad o por el sector a los que pertenece, para que el auditor evalúe la gestión de las 3 “E”.

Eficiencia.- Es la relación entre producción de bienes y servicios y otros resultados, y los recursos utilizados para producirlo. La eficiencia de una operación se encuentra influenciada no solo por la cantidad de producción sino también por la calidad del producto o servicio ofrecido.

Eficacia.- Es el grado en que son alcanzados, los objetivos planteados por la organización con los recursos disponibles en un tiempo determinado.

Economía.- Por economía se entiende los términos y condiciones bajo los cuales la administración de la empresa adquiere los insumos del proceso productivo (recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos), significa obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo y lugar justo.

Tipos de Indicadores

Indicadores Cualitativos

Estas mediciones proporcionan valoraciones de una empresa en forma de datos en forma no numéricos que se resumen y organizan de forma personal para extraer conclusiones sobre el manejo de la entidad. Las mediciones cualitativas son simples respuestas a preguntas claves formuladas por el evaluador.

Los métodos de medición cualitativa pueden ser de gran utilidad, pero debe tenerse cuidado en su aplicación ya que los mismos se basan en el juicio del evaluador. Si el juicio se aplica de manera incorrecta, se invalidará el resultado de la auditoría.

Indicadores Cuantitativos

Estas mediciones proporcionan valores de una empresa en forma de datos numéricos que se resumen y se organizan para sacar las conclusiones de la evaluación.

Los datos que se recogen con tal indicador, son generalmente más fáciles de resumir y organizar que los recopilados mediante los indicadores cualitativos, de igual manera en la interpretación de los resultados deber realizarlos con buen juicio.

Las mediciones cuantitativas evalúan asuntos como los costos de producción, los niveles de eficiencia en la producción, el ausentismo laboral, los niveles de liquidez, de endeudamiento, de rentabilidad.

Indicadores de eficacia.- Son los que permiten determinar cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado.

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

Indicadores de Impacto.- Este tipo de indicadores persigue dimensionar o cuantificar valores de tipo político y social; permite medir la cobertura que alcanza la prestación de un servicio. (Blanco, 2012)

2.2.14 Marcas de auditoría

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas técnicas que aplicaron en el desarrollo de su auditoría. Son símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría.

Objetivos de las marcas de auditoría

Entre los objetivos de las marcas de auditoría tenemos:

- Dejar constancia del trabajo realizado.
- Facilitar el trabajo y ayudar a que se aprovechen al máximo el espacio de la cédula, pues evitan describir detalladamente las actividades efectuadas para la revisión de varias partidas.
- Agilizar la supervisión, ya que permiten comprender de inmediato el trabajo realizado.
- Identificar y clasificar las técnicas y procedimientos utilizados en auditoría.

Clasificación de las marcas de auditoría.

Por las características especiales de cada una, las marcas de auditoría pueden ser de dos tipos:

Marcas de auditoría estándar.

Se utilizan para hacer referencia a técnicas o procedimientos que se aplican constantemente en las auditorías y son interpretadas de la misma manera por todos los auditores que las emplean. Son de aceptación general.

Marcas de auditoría específicas.

Las marcas específicas no de uso común; en la medida que adopten deberán integrarse al índice de marcas correspondiente y señalar con da claridad al pie o calce de los de trabajo. Están dependen de cada auditoría específica y según el usuario. No son las mismas marcas en una empresa que otra, ni son las mismas en un tipo de auditoría que en otra.

Las marcas que utilizaremos en el proceso de auditar la Cooperativa, nos servirán para identificar las revisiones y hacer referencia a los hallazgos. (Quiñonez, 2005)

Tabla 2: Marcas de Auditoría

SÍMBOLOS	SIGNIFICADO
√	Revisado
∑	Sumatoria
Δ	Confirmado
=	Cumple el proceso
w	Cotejado de documentos
¥	Documentos con inconsistencias
Ⓜ	Revisión física
Ⓢ	Proceso por verificar
Ⓜ	Punto por aclarar
Ⓢ	Punto aclarado
€	Omiten puntos de procesos
P/T	Papel de trabajo
A/C	Archivo Corriente
A/P	Archivo Permanente
±	Proceso incompleto
*	Revisión culminada

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

Elaborado: Curi de Lourdes Toalombo Yansapanta

2.2.15 Control de gestión

El motivo principal de realizar una auditoría de gestión es la necesidad de conocer y controlar la gestión de la empresa en todos sus niveles. En nuestro caso se persigue el objetivo de establecer un control de eficacia, efectividad y economía.

La eficacia. - en una empresa la eficacia se mide por el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos, la evaluación de la eficacia generalmente necesita de objetivos claros, concretos y definidos.

La eficiencia. - es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.

Economía. - Ciencia que estudia los recursos, la creación de riqueza y la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades humanas.

Proceso. - es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas en los elementos de entrada los convierten en resultados.

Evaluación. – Es el proceso dinámico a través del cual, e indistintamente una empresa, organización puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y falencias.

Políticas. – Se entenderá por política al conjunto de criterios generales que establecen el marco de referencia para el desempeño de las actividades en materia de obra y servicios relacionados con la misma.

Constituirán el instrumento normativo de más alta jerarquía en la materia al interior de la universidad y servirá de base para la emisión de los lineamientos.

2.2.16 SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS)

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

La SEPS inicio su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome Superintendente de Economía Popular y Solidaria asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea General.

2.2.17 Objeto de la ley de la ESP

En concordancia a la Constitución, la Ley de Economía Popular y Solidario tiene por objeto:

- Reconocer a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país.
- Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS).
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS.
- Impulsar la participación activa de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las actividades económicas privadas.
- Identificar nuevos desafíos para el diseño de políticas públicas que beneficien, fortalezcan y consoliden al sector económico popular solidario.
- Fortalecer la gestión de las organizaciones en beneficio de sus integrantes y la comunidad.

NORMA PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR SOLIDARIO.

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicaran en los siguientes segmentos:

Tabla 3 Norma para Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
	Hasta 1'000.000,00
5	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria
Elaborado: Curi Toalombo

Artículo 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentaran adicionalmente al vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados.

En el artículo 447 el Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se acoge a lo dispuesto por el Código Monetario Financiero y precautelando los intereses del Sector de la Economía Popular y Solidaria.

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

La realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda, ubicada en el Cantón Ambato, Provincia Tungurahua periodo enero a diciembre 2015, mejora la eficiencia y eficacia en los procesos operativos.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión.

2.4.2 Variable Dependiente

Mejora de la eficiencia y eficacia en los procesos operativos.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Con la finalidad de obtener información relevante y clara del presente estudio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, se utilizó la modalidad de investigación cualicuantitativa.

La Investigación Cualitativa

Mediante la investigación cualitativa se obtuvo información sobre el nivel de conocimiento que posee cada uno de los empleados acerca del Manual de Funciones, Reglamento Interno de Trabajo, Manual y Reglamento Operativo de Crédito, procesos que se aplican en las actividades diarias de la institución.

La información obtenida, se detalló en la presente investigación de forma descriptiva en los cuestionarios de control interno.

La investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa permitió determinar los componentes evaluados en la presente investigación, como es el área de Talento Humano, Otorgamiento de Crédito y Recuperación de Cartera ya que mediante la aplicación del cuestionario de control interno se cuantifico el nivel de confianza y riesgo que tiene los componentes antes indicados.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Documental

La investigación documental se usó en la revisión de documentos que encontramos como respaldo de las actividades que se realizan en la cooperativa, dentro de estos se verifico expedientes de crédito, expediente del personal, manual de crédito, información general de la institución y manuales.

Investigación Bibliográfica

Mediante la investigación bibliográfica se sustentó temas relacionados a la auditoría de gestión, que se detallaron de acuerdo a cada tema, entre los autores que se revisó tenemos a Milton Maldonado K, Yanel Blanco Luna, se revisó también la Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento con el que se determinó el cumplimiento de las políticas establecidas por el ente de control.

Investigación de Campo

La investigación de campo se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, en primera instancia se efectuó una visita preliminar a las instalaciones de la institución, posterior se realizó la entrevista al Gerente General Lcdo. Juan Manual Andaga, se aplicó 12 preguntas abiertas relacionadas a los productos, competencias y cumplimiento de objetivos. Se aplicó una encuesta a los empleados mediante cuestionarios, mismos que sirvieron para obtener resultados con los que se sustentó las conclusiones y recomendaciones, se realizó la verificación de los expedientes de crédito conjuntamente con el Ing. Hugo Guillermo Jiménez coordinador de Negocios, los expedientes del personal con el Ing. Franklin Israel Cañizares Jefe de Talento Humano.

Investigación Descriptiva

Mediante este estudio se describieron las observaciones identificadas en la investigación, tales como los resultados de la entrevista, la encuesta aplicada a los empleados, el cuestionario de control interno y los hallazgos determinados en los componentes evaluados mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión.

Investigación Explicativa

Mediante la investigación explicativa se realizó el detalle de los resultados obtenidos, durante la aplicación del cuestionario de control interno, la encuesta realizada a los empleados.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Es un conjunto de elementos que son objetos de estudio con características similares, en esta investigación trabajaremos con los 45 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Tabla 4: Nómina de Empleados

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
Chango Uñog José Francisco	Oficial de Inversiones D.P.F.
Pilamunga Caguana José Segundo	Tesorero
Caisabanda Jerez José	Chofer
Ainahuano Uñog José Cristóbal	Conserje
Mungabusi Ainaguano María Petrona	Jefe de Agencia
Andagana Tisalema José Abel	Chofer
Tiche Caluña Rosa Elena	Jefe de Boveda
Curillo Llanganate Segundo Sebastián	Analista de Crédito
Sailema Masaquiza Geovanny Gregorio	Auditor Interno
Barrionuevo Caiza Franklin Ricardo	Programador de Sistemas
Bombon Ramos Victor Alfonso	Programador de Sistemas
Masaquiza Jiménez Marcelino	Conserje
Galarza Charco Franklin David	Asesor de Crédito y Cobranza
Andagana Tisalema Ana Roció	Asistente de Crédito
Aynaguano Charco Piedad Roció	Asistente de Operaciones
Capuz Llambo Ana Edelina	Asistente de Gerencia
Masaquiza Jerez Verónica Del Roció	Custodio de Valores

Mazabanda Llanganate Segundo	Chofer
Jerez Masaquiza Rosa Mónica	Contador
Maliza Sandra Paulina	Asesor de Negocios Captaciones
Maliza Pacari Rosa Serafina	Auditor Metodológico
Punina Galarza María Isabel	Call Center
Tiche Baltazar María Josefa	Asistente Contable
Lligalo Uñog José Ángel	Oficial de Cumplimiento de Lavado de Dinero
Reyes Gualli Fabián Enrique	Marketing y Publicidad
Aucanshala Naula Luis Alfredo	Jefe Financiero
Pilamunga Andagana Ángel Gabriel	Chofer
Cañizares Arcos Franklin Israel	Jefe de Talento Humano
Bautista Cando Myryan Elizabeth	Jefe de Operaciones
Gualo Andagana María Narciza	Cajera
Martínez López Maritza Alexandra	Jefe de Operaciones
Proaño Vizcaíno Rodrigo Fabián	Coordinador Nacional de Cobranzas
Ruiz Sánchez Geovanny Paul	Asistente de Mantenimiento de Equipos
Llambo Caiza José Salomón	Asesor de Crédito y Cobranza
Caizabanda Masaquiza Fredy José	Asesor de Crédito y Cobranza
Uñog Tazna Rosa Elisa	Cajera
Masabanda Capuz Julio Fernando	Asesor de Crédito y Cobranza
Tiche Ainaguano Corina Isabel	Atención al Cliente
Sánchez Viteri Álvaro Hernán	Jefe de Sistemas y Comunicaciones
Camacho Chadan Blanca Esperanza	Asesor de Negocios Captaciones
Caiza Shaca Adan Elías	Asesor de Crédito y Cobranza
Mallqui Tisalema Tupac Yupanqui	Asesor de Crédito y Cobranza
Aucanshala Naula José Vidal	Chofer
Jiménez Jaramillo Hugo Guillermo	Coordinador de Negocios
Balla Chacaguasay Francisco	Gestor de Cobranza
TOTAL	45

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi de Lourdes Toalombo Y.

Muestra

Es un subconjunto de la población, son elementos elegidos que se consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toma como objeto de estudio.

Razón por lo que en la presente investigación no se utilizó la muestra debido a que el número es finito, se trabajó con toda la población ya que de esta forma se obtuvo mejores resultados.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS, E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Deductivo

El método fue utilizado en la investigación mediante la observación para la comprobación de los hallazgos, tales como el incumplimiento en el proceso de verificación del sujeto de crédito, incumplimiento por parte de los asesores de crédito en las etapas establecidas en la metodología previo la colocación de cartera, falta de evaluación a la supervisión y gestión de la cartera vencida, el cual permitió exponer conclusiones del problema investigado por parte del auditor.

Inductivo

Este método se empleó a través de la observación, análisis y sistematización de los hallazgos, con el que se comprobó que no se da cumplimiento a la verificación de los requisitos establecidos para cada tipo de crédito, no se cumple con la verificación de los requisitos para el ingreso del personal, consiguiendo formular una hipótesis que dé solución al problema planteado, mediante un análisis a los procesos y recopilando antecedentes importantes con relación a la gestión de cada una de las actividades que realizan en la institución.

Analítico

Este método de investigación se aplicó para el estudio de políticas establecidas por la institución, en el que se revisó el Manual de Funciones donde encontramos la descripción de cada uno de los cargos, el Reglamento Interno de Trabajo, el Manual y Reglamento Operativo de Crédito, y la estructura Organizacional, con el conocimiento obtenido se pudo determinar con facilidad el grado de cumplimiento a las políticas antes indicadas.

Sintético

Permitió generar conclusiones y recomendación, posterior al estudio y razonamiento de cada uno de los hallazgos identificados en la investigación, para dar solución a la problemática generada dentro de la institución.

3.4.2 Técnicas de investigación

La Observación

Esta técnica se utilizó en la visita preliminar que se realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, que fue el campo de investigación, la que permitió familiarizarse con cada uno de las actividades, empleados que conforman la institución, en este proceso se utilizó la ficha de observación en la que se recopiló datos generales de las actividades, con información relevante y adecuada para el desarrollo de la investigación.

La Encuesta

La Encuesta se aplicó a los empleados de la institución con el fin de recolectar información relevante y adecuada que contribuya al desarrollo de la investigación de tal forma de cumplir con los objetivos planteados, para la aplicación de esta técnica se realizó un cuestionario de 13 preguntas cerradas mismas que fueron contestadas por los 45 empleados que representan el 100% de la población con la que se trabajó durante el estudio.

La Entrevista

La Entrevista se realizó al Gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Lcdo. Juan Manuel Andagana con el fin de conocer los datos generales de la institución, los objetivos que se han planteado, los servicios y productos que ofrecen, el nivel competitivo dentro del mercado, que contribuyeron en la planificación del trabajo de campo, se utilizó la guía de la entrevista mismo que está compuesto por 12 preguntas.

3.4.3 Instrumentos de investigación

Guía de Observación

La guía de observación se aplicó en la visita preliminar a la Cooperativa, en la ejecución de la entrevista al Gerente, en la verificación de expediente tanto de créditos como del personal, en el cotejo de las actividades que realizan los empleados con relación a lo establecido en las políticas.

Guía de Entrevista

La guía de la entrevista se utilizó para conocer la información general de la Cooperativa, la misma que está compuesta de 12 preguntas.

Guía de Encuesta

Con este instrumento se aplicó una encuesta a los empleados de la Institución, compuesta de 13 preguntas relacionadas al conocimiento de la misión, visión, y valores institucionales, la importancia de la Auditoría de Gestión, el nivel de conocimiento de los procesos y políticas, el ambiente de trabajo entre otros.

El Cuestionario

Mediante el cuestionario se recolecto la información necesaria y precisa sobre la investigación, lo cual nos sirvió para sustentar el informe de resultados, se aplicó para la evaluación del control interno.

Fichas de Observación

En la ficha de observación se registro la descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, sus instalaciones, las actividades que realiza su personal.

3.5 INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA.

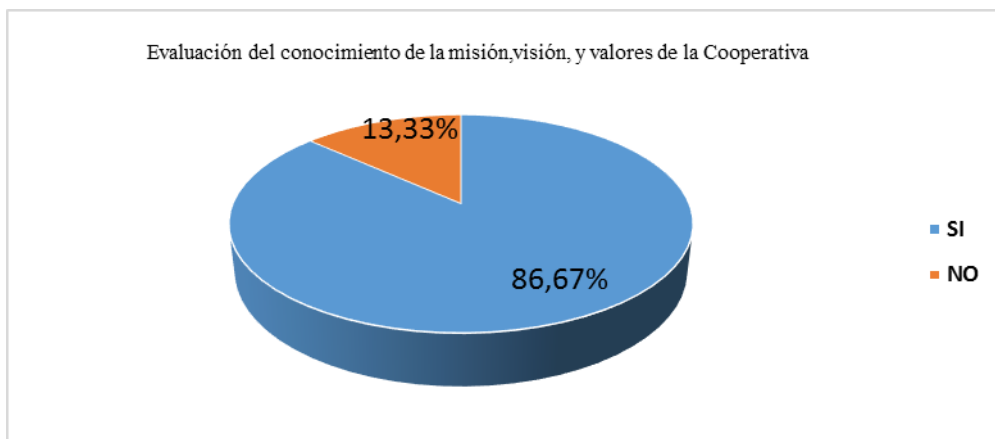
1.- ¿Conoce la misión, visión y valores de la Cooperativa?

Tabla 5: Conocimiento de misión, visión.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	39	86,67%
NO	6	13,33%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 2: Conocimiento de misión, visión.



Fuente: Tabla 5
Elaborado: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

En base a la encuesta realizada a los 45 empleados de la cooperativa, sobre el conocimiento de la misión, visión y valores se determinó que el 86,67% equivalente a 39 colaboradores manifestaron que si tiene conocimiento del mismo, y 13,33% equivalente a 6 colaboradores indica que desconoce del tema.

2.- ¿Cuenta usted con un área adecuada para el desarrollo de sus actividades?

Tabla 6: Área adecuada para el desarrollo de actividades.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	45	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 3: Área adecuada para el desarrollo de actividades.



Fuente: Tabla 6
Elaborado: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

En base a la encuesta realizada a los 45 empleados de la cooperativa, si cuentan cada uno de ellos con un lugar adecuado para realizar sus actividades, manifiestan que sí es decir que el 100% está a gusto en su lugar de trabajo.

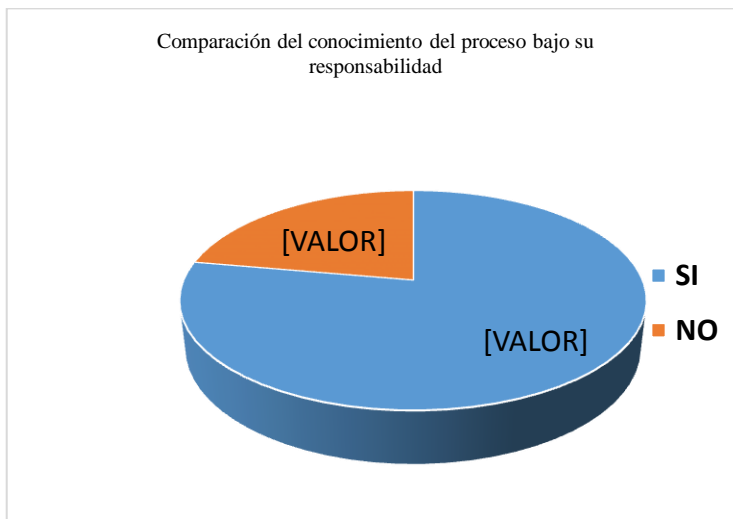
3.- ¿Conoce usted el proceso total de las actividades que están bajo su responsabilidad?

Tabla 7: Conocimiento integral del proceso de las actividades.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	35	77,78%
NO	10	22,22%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 4: Conocimiento integral del proceso de las actividades.



Fuente: Tabla 7
Elaborado: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada a los 45 empleado de la Cooperativa, que representan el 100% de la población, con relación al conocimiento del proceso total de la actividades que tiene a su cargo el 77,78% que corresponde a 35 empleados respondieron que si lo conocen, y el 22,22% que equivale a 10 empleados indicaron que desconocen el proceso integral de sus actividades

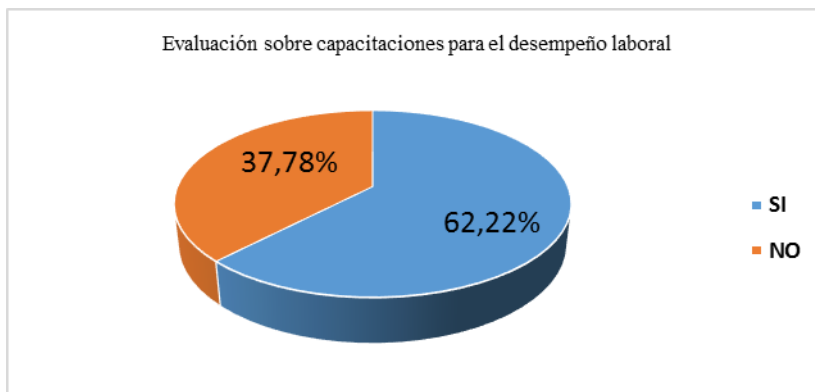
4.- ¿Recibe capacitaciones permanentes para mejorar su desempeño laboral?

Tabla 8: Mejoramiento del desempeño laboral

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	28	62,22%
NO	17	37,78%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 5: Mejoramiento del desempeño laboral



Fuente: Tabla 8
Elaborado: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

En base a la encuesta realizada a los 45 empleados de la Cooperativa, que representa el 100% de la población, relacionado a si reciben capacitaciones permanentes para mejorar su desempeño laboral, el 62,22% que equivale a 28 empleados indicaron recibir capacitaciones para mejorar su trabajo, y el 37,78% equivalente a 17 empleados indicaron no recibirlas. El porcentaje que indicaron no recibir capacitaciones representan a las áreas de atención al cliente y cajas.

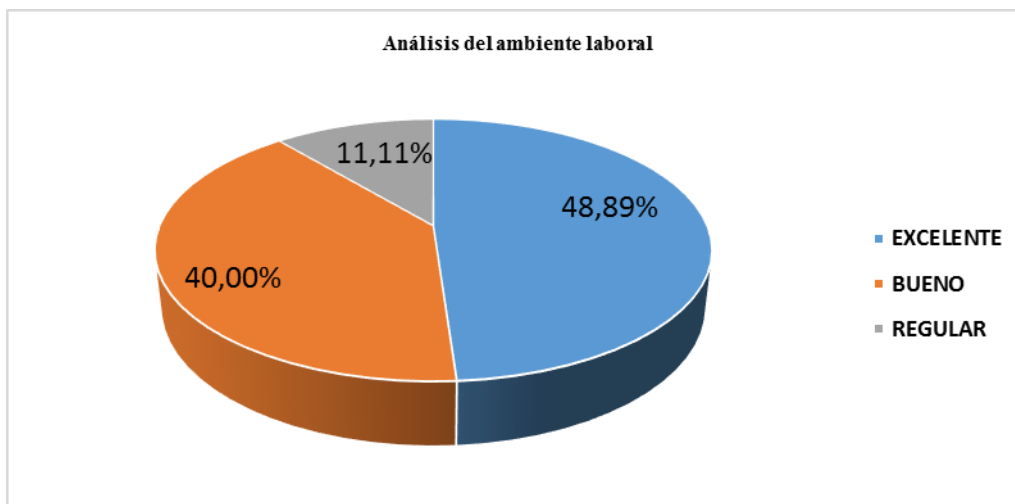
5.- ¿Cómo califica el ambiente de trabajo?

Tabla 9: Del ambiente de trabajo

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
EXCELENTE	22	48,89%
BUENO	18	40,00%
REGULAR	5	11,11%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 6: Del ambiente de trabajo



Fuente: Tabla 9
Elaborado: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta realizada a los 45 colaboradores de la Institución mismo que representan el 100% de la población, referente al ambiente de trabajo, el 48,89% equivalente a 22 empleados respondieron que el ambiente de trabajo es excelente, el 40% equivalente a 18 empleados indicaron que es bueno, y el 11,11% equivalente a 5 empleados manifestaron que es regular.

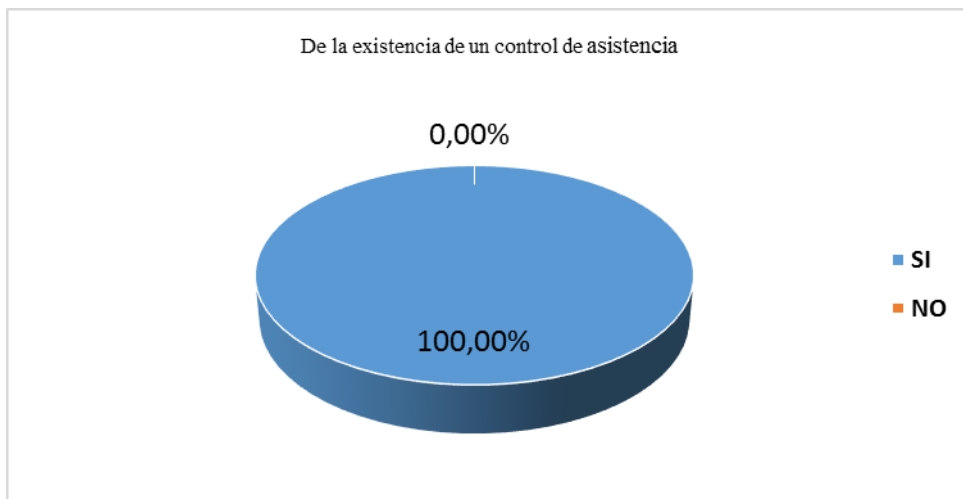
6.- ¿Cuenta la cooperativa con un control de asistencia?

Tabla 10: Control de asistencia

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	45	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 7: Control de asistencia



Fuente: Tabla 10
Elaborado: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta realizada a los 45 colaboradores de la cooperativa que representan el 100% de la población, con respecto a si la institución cuenta con un control de asistencia el 100% manifestaron que si poseen.

7.- ¿Recibe con puntualidad el pago de su remuneración?

Tabla 11: Pago de remuneración

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	45	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 8: Pago de remuneración



Fuente: Tabla 11
Elaborado: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

En base a la encuesta realizada a los 45 empleados de la institución los cuales representan el 100% de la población, concierne a si reciben con puntualidad el pago de su remuneración, indicaron en su totalidad que sí.

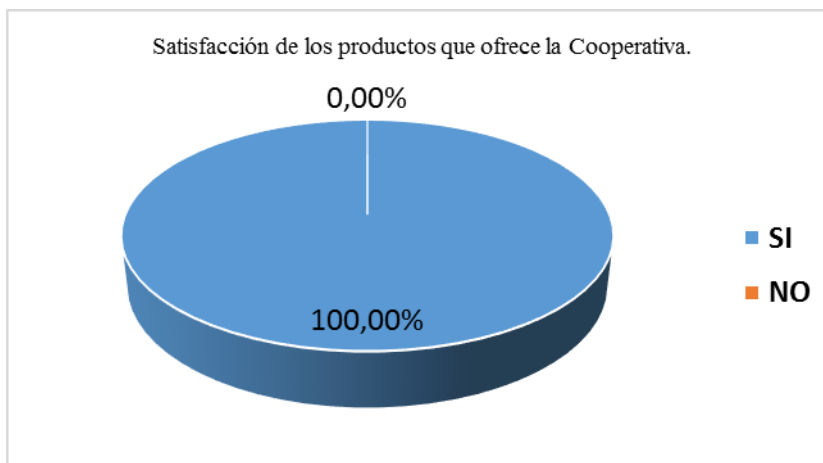
8.- ¿Creé usted que los productos que ofrece la Institución son adecuados para las actividades que desarrollan sus socios?

Tabla 12: Servicios y productos de la Institución

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	45	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 9: Servicios y productos de la Institución



Fuente: Tabla 12
Elaborado: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta realizada a los 45 empleados de la institución, referente a si los productos que ofrece la Cooperativa son acordes a las necesidades de sus clientes, el 100% que representa los 45 empleados manifiestan que si los son.

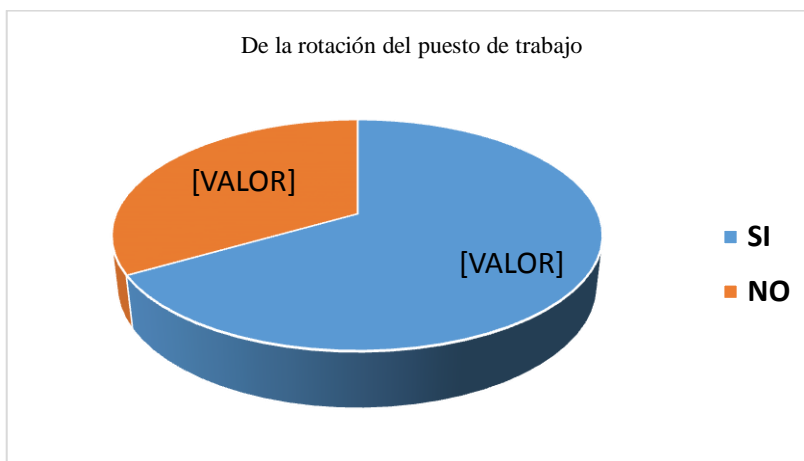
9.- ¿Desde su ingreso a la Cooperativa y su desempeño laboral ha sido removido de su cargo?

Tabla 13: Remoción del puesto de trabajo.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	30	66,67%
NO	15	33,33%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 10: Remoción del puesto de trabajo.



Fuente: Tabla 13
Elaborado: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

En base a la encuesta realizada a los 45 empleados, con respecto a la remoción del puesto de trabajo el 66,67% respondió que sí han sido removidos de sus cargos mismos que representan a 30 empleados, y el 33,33% equivalente a 15 empleados contestaron que no, debido a que son colaboradores que poseen menos de un año de ingreso.

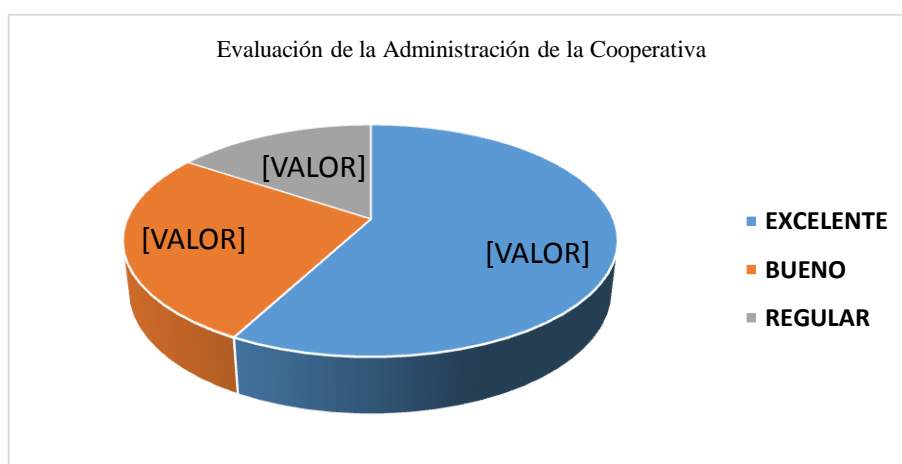
10.- ¿Usted como empleado cómo calificaría la Administración de la Cooperativa?

Tabla 14: Calificación de la Administración

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
EXCELENTE	26	57,78%
BUENO	12	26,67%
REGULAR	7	15,56%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 11: Calificación de la Administración



Fuente: Tabla 14
Elaborado: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

En base a la encuesta realizada a los 45 colaboradores de la institución mismos que representan el 100% de la población, sobre la administración de la Cooperativa, el 57,78% equivalente a 26 colaboradores indicaron que es excelente, el 26,67% que son 12 colaboradores respondieron que es bueno, y el 15,56% equivalente a 7 empleados manifestaron que la administración en regular.

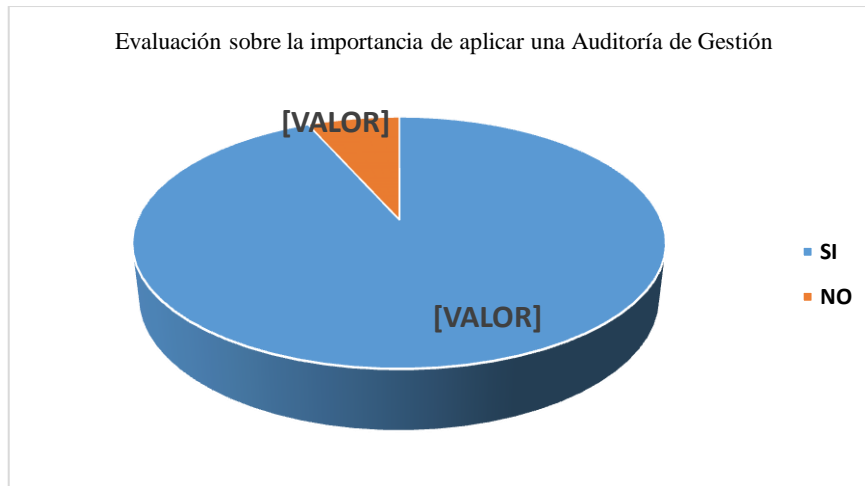
11.- ¿Cree usted importante aplicar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa?

Tabla 15. Importancia de aplicar una Auditoría de Gestión

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	42	93,33%
NO	3	6,67%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 12: Importancia de aplicar una Auditoría de Gestión



Fuente: Tabla 15
Autora: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

En base a la encuesta realizada a los 45 empleados de la cooperativa sobre la importancia de aplicar una Auditoría de Gestión, el 93,33% correspondiente a 42 empleados manifestaron que si es sustancial, mientras que el 6,67% equivalente a 3 empleados indicaron que no es importante.

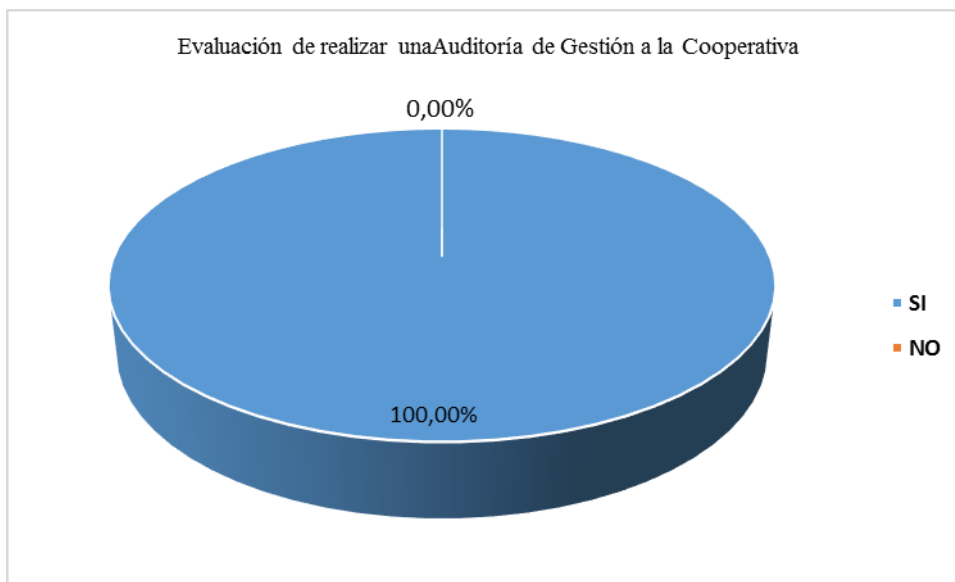
12.- ¿Estaría de acuerdo se realice una Auditoría de Gestión a la Cooperativa?

Tabla 16 Sobre realizar una Auditoría de Gestión

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	45	100,00%
NO		0,00%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 13: Sobre realizar una Auditoría de Gestión



Fuente: Tabla 16
Elaborado: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a los 45 empleados de la Cooperativa que representan el 100% de la población, sobre si estarían de acuerdo que se realice una Auditoría de Gestión, todos los colaboradores indicaron que si están de acuerdo.

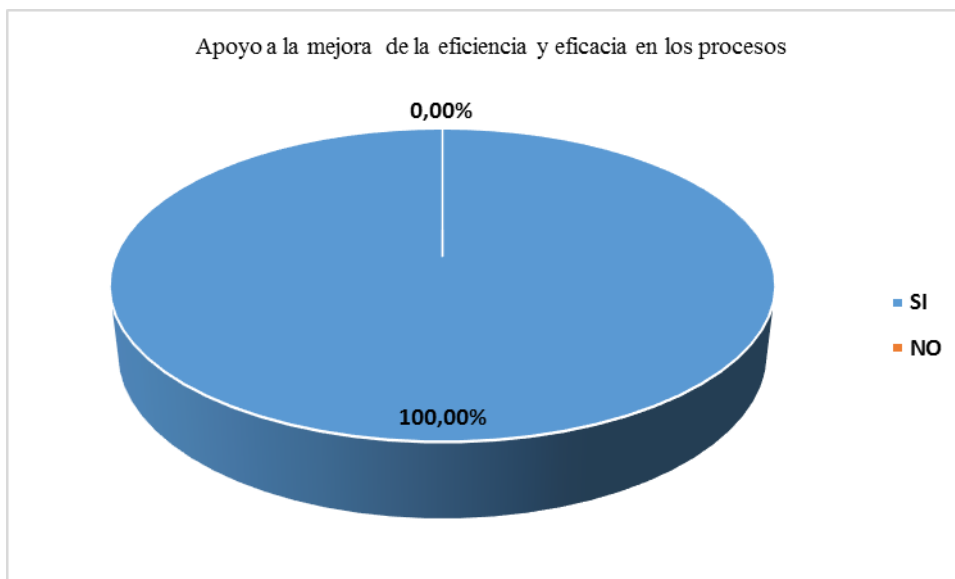
13.- ¿Cree usted que la aplicación de la Auditoría de Gestión apoyara en la mejora de la eficiencia y eficacia en los procesos operativos?

Tabla 17: Mejora de la eficiencia y eficacia

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	45	100,00%
NO		0,00%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

Gráfico 14 Mejora de la eficiencia y eficacia



Fuente: Tabla 17
Elaborado: Curi Toalombo

INTERPRETACIÓN

En base a la encuesta realizada a los 45 empleados de la cooperativa que representan el 100% de la población, sobre si la aplicación de la Auditoría de Gestión apoyaría a la mejora de la eficiencia y eficacia en los procesos operativos, en su totalidad es decir los 45 colaboradores indicaron que si sería de gran apoyo.

3.6 RESULTADOS

3.6.1 Conclusiones

- El porcentaje de empleados que desconoce la misión, visión, y valores de la institución es mínimo, sin embargo para cumplir con la eficiencia y eficacia de la cooperativa se deberá instruir sobre lo antes mencionado.
- Los empleados realizan sus actividades de una forma mecánica por lo tanto un porcentaje considerable desconoce los procesos de las actividades descritas en los manuales de funciones en cada una de las áreas.
- En las unidades de atención al cliente y cajas se evidencia falta de capacitación en los procesos y objetivos institucionales a fin alcanzar la eficiencia y eficacia.
- El análisis de la encuesta reveló que existe un ambiente de trabajo regular, mismo que obstruye el desempeño laboral.
- La gestión administrativa en un porcentaje mínimo es calificada como regular disminuyendo el nivel de confianza en los niveles directivos.
- En un porcentaje alto de los empleados de la Cooperativa indican que es importante la aplicación de una Auditoría de Gestión y se encuentran de acuerdo con la misma, manifiestan también que apoyaría a la mejora de la eficiencia y eficacia.

3.7 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

En base a la investigación realizada utilizando diversas técnicas, métodos e instrumentos, para ejecutar el trabajo de titulación con el siguiente tema: Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, ubicado en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua, en el período 2015, se ha identificado que existen procesos operativos, y administrativos que deben ser mejorados con el propósito de optimizar las actividades, para alcanzar la eficiencia y eficacia en los procesos.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TEMA DE LA PROPUESTA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA, UBICADA EN EL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA PERIODO ENERO A DICIEMBRE 2015.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Ubicada en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua periodo Enero a Diciembre 2015.	
--	---	--

Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de Gestión
Período	Enero a Diciembre 2015
Auditor	Curi de Lourdes Toalombo Yansapanta
Supervisado	Jaqueline Elizabeth Balseca Castro

4.2.1 Programa Planificación Preliminar

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Ubicada en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua periodo Enero a Diciembre 2015.	
--	--	--

Objetivos:

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Realice la notificación de inicio de trabajo de auditoría.	NI	CT	30/05/2016
2	Efectué la visita y la entrevista preliminar a la entidad.	EP	CT	31/05/2016
3	Solicite la información general de la Cooperativa para su análisis.	SIG	CT	39/05/2016
4	Analice la misión y visión empresarial.	AMV	CT	31/05/2016
5	Realice el análisis e interpretación de la encuesta al gerente	AEG	CT	31/05/2016
6	Aplice los cuestionario de control interno según el informe COSO I.	ACC	CT	01/06/2016
7	Evalué la información preliminar para determinar los componentes a ser auditados.	EIDC	CT	02/06/2016
8	Elabore el memorándum de planificación.	EMP	CT	02/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	N/I 1/1
--	---	------------

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Riobamba, 30 de Mayo del 2016

Licenciado.

Juan Manuel Andagana

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Presente.-

Mediante la presente reciba un cordial saludo, me dirijo a usted como representante legal de la Institución Financiera para informarle el inicio del proceso de auditoría de gestión que fue convenido con la carta de auspicio entregada por usted amablemente.

Le recuerdo que su responsabilidad es la presentación de la información y la mía dar una opinión sobre los datos recibidos en los procesos de auditoría.

Le agradezco por la atención dada a la presente.

Atentamente:

Curi Toalombo

AUDITORA

REALIZADO: CLTY	FECHA: 30/05/2016
REVISADO: JB	FECHA: 30/05/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	VP 1/1
--	---	-----------

VISITA PRELIMINAR

La cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, se encuentra ubicada en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, parroquia la Merced calle Juan Benigno Vela y Martínez, la visita se realiza el 29 de Agosto de 2016, observando que el edificio cuenta con 5 pisos, en la planta baja al ingreso a la Institución encontramos al personal de servicio al cliente y 4 ventanillas que corresponden a las cajas, la atención al cliente empieza desde las 08:00 am hasta las 18:00 pm sin cierre al medio día, sus principales clientes son ganaderos, agricultores y comerciantes de la zona rural quienes buscan satisfacer sus necesidades financieras de microcrédito.

En el segundo piso encontramos el área de créditos cuenta con un punto de atención al cliente la cual se encarga de brindar información sobre los requisitos para solicitar los créditos y el estado de los mismos, bajo su responsabilidad tiene el custodio de los expedientes activos y pasivos de créditos, dentro del área encontramos también la oficina del Jefe de Negocios y analistas quienes son los encargados de la verificación de documentos de los créditos solicitados y se encargan también del seguimiento a los créditos desembolsados mientras que durante el día los 6 asesores trabajan en el campo realizando verificaciones a los clientes y notificaciones, a partir de las 17:00 pm asisten a la oficina para brindar atención a los clientes.

En el tercer piso al ingreso al mismo se encuentra en punto de atención de la Asistente de Gerencia junto a la oficina del mismo quien se encarga de la agenda diaria y coordinación de las distintas actividades, también encontramos la oficina de Recursos Humanos se encarga de la contratación de los empleados y el seguimiento del desempeño de los mismos mantiene bajo su custodia el archivo de expedientes del personal activo y pasivo.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 31/05/2016
REVISADO: JB	FECHA: 31/05/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	EP 1/3
--	---	-----------

COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO KULLKI WASI LTDA

ENTREVISTA AL GERENTE

Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

1.- ¿Cuándo se creó la cooperativa y con qué fin?

La cooperativa fue creada el 23 de Enero del 2003 mediante acuerdo ministerial N° 6582, con el fin de impulsar el desarrollo socio económico de la población rural con bajos recursos económicos y mejorar su calidad de vida.

2.- ¿Cuenta con planificación estratégica?

Sí, contamos con un plan estratégico de la cooperativa está definido para los años 2015 – 2018

3.- ¿La Cooperativa tiene definido el organigrama estructural?

Si se ha elaborado el organigrama estructural definido para los años 2015- 2018

4.- ¿Las funciones de jefes departamentales se cumplen en su totalidad?

Los jefes departamentales cumplen sus funciones en un 85%, de todas las actividades que deben realizar.φ

5.- ¿Mantiene definido un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente de la Cooperativa?

Al momento, se definen algunos procesos de manera general que no han sido evaluados.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 31/05/2016
REVISADO: JB	FECHA: 31/05/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	EP 2/3
--	---	-----------

6.- ¿Qué tipos de créditos ofrece la Cooperativa?

Los tipos de créditos que ofrece la cooperativa son:

- Crédito en casa.- Con un monto mínimo de USD 50 y máximo que se otorga es hasta USD 3.000.
- Microcrédito.- Su monto mínimo empieza de USD 3.100 y alcanza un máximo de USD 20.000.
- Inversión.- Su monto mínimo es de USD 1.000 y alcanza un máximo de USD 20.000.
- Consumo.- El monto mínimo es de USD 50 y alcanza un máximo de USD 40.000.

7.- ¿En el mercado Financiero su Cooperativa es competitiva?

Considero que la cooperativa si es competitiva ya que la institución se encuentra en el segmento dos calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y contamos con productos y servicios que satisfacen las necesidades de nuestros socios y clientes.

8.- ¿El servicio al cliente que brinda la cooperativa es de calidad?

Sobre el servicio al cliente que brinda la cooperativa puedo manifestar que es de nivel medio a que nos hace falta capacitaciones para mejorar.

9.- ¿A qué periodo se plantean metas y objetivos?

Los objetivos de la Cooperativa se plantean para un periodo de un año, con una planificación estratégica de tres años.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 31/05/2016
REVISADO: JB	FECHA: 31/05/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	EP 3/3
--	---	-----------

10.- ¿Se han aplicado indicadores de gestión al cumplimiento de objetivos y metas?

No se aplican indicadores de gestión para el cumplimiento de las metas y objetivos.

11.- ¿Existe algún problema o preocupación que esté afectando a la Cooperativa?

La preocupación general de la Cooperativa es la situación económica por la que está atravesando el País, debido a que la recuperación de créditos es más complicado.

12.- ¿Se han aplicado anteriormente una auditoría de gestión?

No, se ha aplicado una auditoría de gestión anteriormente por eso es que se dio apertura a que realice, para conocer el nivel de eficiencia con la que estamos manejando la institución.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 31/05/2016
REVISADO: JB	FECHA: 31/05/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	SIG 1/1
--	---	-----------------------

SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL

Riobamba, 30 de Mayo del 2016

Licenciado.

Juan Manuel Andagana

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Presente.-

Mediante la presente reciba un cordial saludo, me dirijo a usted como representante legal de la Institución Financiera para solicitarle la siguiente información indispensable para la realización de la auditoría:

- Ruc
- Manual de Funciones
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual de Crédito
- Organigrama
- Nómina del Personal
- Expediente del Personal
- Expediente de Crédito
- Misión
- Visión
- Objetivos

Le agradezco por la atención dada a la presente.

Atentamente:

Curi Toalombo

AUDITORA

REALIZADO: CLTY	FECHA: 30/05/2016
REVISADO: JB	FECHA: 30/05/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	RUC 1/1
--	--	------------

RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891710255001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REPRESENTANTE LEGAL: ANDAGANA GUALO JUAN MANUEL
CONTADOR: JEREZ MASAQUIZA ROSA MONICA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 23/01/2003 **FEC. CONSTITUCION:** 23/01/2003
FEC. INSCRIPCION: 10/04/2003 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 19/09/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:
 Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: JUAN B. VELA Número: S/N Intersección: MARTINEZ
 Referencia ubicación: FRENTE AL PARQUE 12 DE NOVIEMBRE Telefono Trabajo: 033731100 Celular: 0993936256
 Telefono Trabajo: 032827323 Email: jandagana@hotmail.com Telefono Trabajo: 032828073 Web:
 WWW.KULLKIWASI.COM.EC
DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: dal 001 al 099 **ABIERTOS:** 8
JURISDICCION: \REGIONAL CENTRO N TUNGURAHUA **CERRADOS:** 1


 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: LPCP91D49B Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1550 Fecha y hora: 18/09/2014 17:11:08


Página 1 de 4


SRI.gob.ec

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	MDF 1/1
--	---	--------------------------

Manual de funciones

	MFUN 1.0	<i>Manual Orgánico</i> <i>Funcional</i>	Fecha de última aprobación 20/05/2014 ACTA No.0043 C.A.
---	----------	--	---

	<i>Cooperativa de Ahorro y Crédito</i> <i>Kullki Wasi Ltda.</i>						
CODIGO DE DOCUMENTO	FECHA DE ULTIMA APROBACION	PAGINAS TOTAL	STATUS				
MFUN 1.0	20/05/2014 ACTA No.0043 C.A.		<table border="0"> <tr> <td>Proyecto</td> <td>Aprobado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Proyecto	Aprobado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proyecto	Aprobado						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

MANUAL DE FUNCIONES DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Responsable Elaboración	GERENCIA GENERAL
Revisión	20 DE MAYO DE 2014
Aprobación	ACTA No.0043-2014 C.A

1/127

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	RIT 1/1
--	---	------------



Reglamento Interno de Trabajo

1/137

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	MROC 1/1
--	---	-------------

Manual y Reglamento Operativo de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

“KULLKI WASI LTDA.”



MANUAL Y REGLAMENTO

OPERATIVO DE CREDITO

“MROC - 04”

El Crédito es una herramienta de confianza que asegura que los recursos de los pobres se reinviertan en el mismo lugar donde se generan para el buen vivir de los socios y socias del Ecuador.

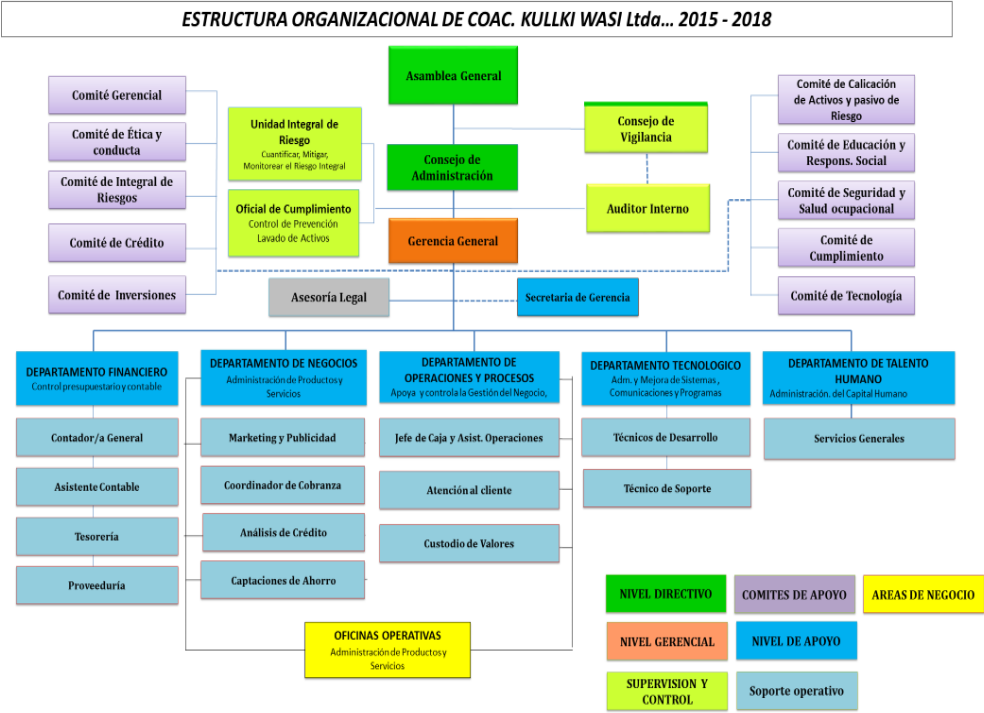
MARZO - 2016

Este manual y reglamento operativo de crédito es propiedad exclusiva de la cooperativa de ahorro y crédito KULLKI WASI Ltda., el mismo que fue elaborado en base al análisis de la situación real de los socios de la zonas rurales y urbano marginales de la sierra centro del Ecuador, todo basado en el marco de la ley ecuatoriana vigente a la fecha suscrita.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	EO 1/1
--	---	-----------

Organigrama



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
Elaborado: Curi Toalombo

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.

NP
1/1

Nomina del Personal



Cooperativa Kullki Wasi
LISTA EMPLEADOS

N° CONT	CECULA	EMPLEADO	OFICINA	SEXO	NACIMIENTO	SOCIO	DEPARTAMENTO	CARGO	INGRESO
1	1802231611	CHANGO UNOG JOSE FRANCISCO	MA TRIZ	M	11/10/1968	54	OPERACIONES Y PROCESOS	Oficial de Inversiones D.P.F.	01/01/2010
2	1802443687	PILAMUNGA CAGUANA JOSE SEGUNDO	MA TRIZ	M	15/04/1971	68	TESORERIA	Tesorero	01/02/2004
3	1801388214	CAISABANDA JEREZ JOSE	MA TRIZ	M	03/05/1958	175	MENSAJERIA Y CONSERJERIA	Chofer	01/06/2008
4	1802095057	AINAHUANO UNOG JOSE CRISTOBAL	MA TRIZ	M	26/03/1966	258	MENSAJERIA Y CONSERJERIA	Conserje	01/01/2009
5	1803504990	MUNGABUSI AINAGUANO MARIA PETRONA	MA TRIZ	F	30/01/1980	598	GERENCIA	Jefe de Agencia	01/02/2004
6	1803383171	ANDAGANA TISALEMA JOSE ABEL	MA TRIZ	M	04/01/1983	1289	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Chofer	01/09/2009
7	1803951324	TICHE CALUNA ROSA ELENA	MA TRIZ	F	01/11/1984	3241	OPERACIONES Y PROCESOS	Jefe de Boveda	01/07/2006
8	1803507746	CURILLO LLANGANATE SEGUNDO SEBASTIAN	MA TRIZ	M	10/06/1985	3480	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Analista de Credito	01/07/2006
9	1803827441	SAILEMA MASAQUIZA GEOVANNY GREGORIO	MA TRIZ	M	08/07/1983	8849	AUDITORIA INTERNA	Auditor Interno	01/09/2009
10	1803505963	BARRIONUEVO CAIZA FRANKLIN RICARDO	MA TRIZ	M	31/10/1986	10078	SISTEMAS	Programador de Sistemas	01/08/2010
11	1804042693	BOMBON RAMOS VICTOR ALFONSO	MA TRIZ	M	27/09/1984	10080	SISTEMAS	Programador de Sistemas	01/08/2010
12	1803033131	MASAQUIZA JIMENEZ MARCELINO	MA TRIZ	M	22/08/1974	10447	MENSAJERIA Y CONSERJERIA	Conserje	01/12/2010
13	1803411758	GALARZA CHARCO FRANKLIN DAVID	MA TRIZ	M	07/04/1980	24135	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Asesor de Credito y Cobranza	01/04/2007
14	1804502456	ANDAGANA TISALEMA ANA ROCIO	MA TRIZ	F	19/03/1987	25125	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Asistente de Credito	01/04/2008
15	1803503901	AYNAGUANO CHARCO PIEDRA ROCIO	MA TRIZ	F	19/09/1982	80620	OPERACIONES Y PROCESOS	Asistente de Operaciones	01/01/2005
16	1804594826	CAPUZ LLAMBO ANA EDELINA	MA TRIZ	F	12/11/1987	72734	ADMINISTRATIVO	Asistente de Gerencia	01/07/2010
17	1804640892	MASAQUIZA JEREZ VERONICA DEL ROCIO	MA TRIZ	F	29/08/1988	84230	OPERACIONES Y PROCESOS	Custodio de Valores	01/01/2008
18	1802774834	MAZABANDA LLANGANATE SEGUNDO	MA TRIZ	M	23/01/1976	53158	MENSAJERIA Y CONSERJERIA	Chofer	01/09/2010
19	1804215067	JEREZ MASAQUIZA ROSA MONICA	MA TRIZ	F	21/01/1988	7121	CONTABILIDAD	Contador	01/08/2011
20	1804966727	MALIZA MALIZA SANDRA PAULINA	MA TRIZ	F	14/08/1991	98500	OPERACIONES Y PROCESOS	Asesor de Negocios Captaciones	01/07/2012
21	1802930436	MALIZA PACARI ROSA SERAFINA	MA TRIZ	F	01/04/1974	425	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Auditor Metodologico	01/07/2012
22	1804347167	PUNINA GALARZA MARIA ISABEL	MA TRIZ	F	09/12/1989	103525	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Call Center	01/01/2013
23	1804253605	TICHE BALTAZAR MARIA JOSEFA	MA TRIZ	F	28/02/1988	102523	CONTABILIDAD	Asistente Contable	01/01/2013
24	1802817278	LLIGALO UNOG JOSE ANGEL	MA TRIZ	M	24/08/1974	25782	UNIDAD DE RIESGO	Oficial de Cumplimiento de Lavado de Dinero	01/02/2013
25	1802266278	REYES GUALLI FABIAN ENRIQUE	MA TRIZ	M	10/11/1970	104312	ADMINISTRACION DE TITH Y M	Marketing y Publicidad	01/03/2013
26	0602775074	AUCANSHALA NAULA LUIS ALFREDO	MA TRIZ	M	22/02/1976	90065	ADMINISTRACION FINANCIERA	Jefe Financiero	01/03/2013
27	1804593226	PILAMUNGA ANDAGANA ANGEL GABRIEL	MA TRIZ	M	10/01/1993	92057	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Chofer	01/10/2014
28	1803774304	CANIZARES ARCOS FRANKLIN ISRAEL	MA TRIZ	M	30/12/1982	107091	ADMINISTRACION DE TITH Y M	Jefe de Talento Humano	01/07/2013
29	0503735243	BAUTISTA CANDO MYRYAN ELIZA BETH	MA TRIZ	F	20/08/1990	85321	OPERACIONES Y PROCESOS	Jefe de Operaciones	01/09/2013
30	1803790755	GUALO ANDAGANA MARIA NARCIZA	MA TRIZ	F	30/03/1982	1120	OPERACIONES Y PROCESOS	Cajera	01/01/2014
31	1802832020	MARTINEZ LOPEZ MARITZA ALEXANDRA	MA TRIZ	F	27/03/1976	110642	OPERACIONES Y PROCESOS	Jefe de Operaciones	01/01/2014
32	1711843142	PROANO VIZCAINO RODRIGO FABIAN	MA TRIZ	M	06/08/1972	111572	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Coordinador Nacional de Cobranzas	21/02/2014
33	0502278991	RUIZ SANCHEZ GEOVANNY PAUL	MA TRIZ	M	09/08/1978	7655	SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento de Equipos	01/02/2014
34	1805175849	LLAMBO CAIZA JOSE SALOMON	MA TRIZ	M	28/12/1992	111564	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Asesor de Credito y Cobranza	01/03/2014
35	1803920162	CAIZABANDA MASAQUIZA FREDY JOSE	MA TRIZ	M	14/09/1987	41579	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Asesor de Credito y Cobranza	01/03/2014
36	1805160551	UNOG TAZNA ROSA ELISA	MA TRIZ	F	16/09/1991	112182	OPERACIONES Y PROCESOS	Cajera	01/04/2014
37	1804149399	MASABANDA CAPUZ JULIO FERNANDO	MA TRIZ	M	30/06/1986	113922	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Asesor de Credito y Cobranza	01/06/2014
38	1850131085	TICHE AINAGUANO CORINA ISABEL	MA TRIZ	F	06/03/1997	10097	OPERACIONES Y PROCESOS	Atencion al Cliente	01/09/2014
39	1802785898	SANCHEZ VITERI ALVARO HERMAN	MA TRIZ	M	05/07/1974	119793	SISTEMAS	Jefe de Sistemas y Comunicaciones	16/01/2015
40	1804607853	CAMACHO CHADAN BLANCA ESPERANZA	MA TRIZ	F	13/12/1987	120813	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Asesor de Negocios Captaciones	01/03/2015
41	1803509841	CAIZA SHACA ADAN ELIAS	MA TRIZ	M	13/07/1985	779	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Asesor de Credito y Cobranza	01/04/2015
42	1805429907	MALLQUI TISALEMA TUPAC YUPANGUI	MA TRIZ	M	23/09/1993	122012	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Asesor de Credito y Cobranza	01/04/2015
43	0602597361	AUCANSHALA NAULA JOSE VIDAL	MA TRIZ	M	01/12/1973	120377	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Chofer	01/02/2016
44	0602924524	JIMENEZ JARAMILLO HUGO GUILLERMO	MA TRIZ	F	30/05/1979	130802	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Coordinador de Negocios	10/03/2016
45	0602473993	BALLA CHACAGUASAY FRANCISCO	MA TRIZ	M	29/04/1972	130891	JEFATURA DE CREDITO Y COBRANZA	Gestor de Cobranza	07/03/2016


1/1

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	EP 1/1
--	--	-----------

Expediente del Personal

HOJA DE VIDA



1. DATOS GENERALES

NOMBRE: Lema Paucar Luz Edeline
EDAD: 21 años
ESTADO CIVIL: soltera
PROFESIÓN: bachiller
TELÉFONO: 0939186834
Mail: Luzlemita@hotmail.com

2.- FORMACION ACADEMICA

TITULO A NIVEL MEDIO: Bachiller comercio y administración. Colegio nacional técnico "AUTACHI" nitiluisa.

3.- EXPERIENCIA PROFESIONAL

- 2 años 2 mes de trabajo como cajera en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CHASKI" LTDA.
- 9 meses de trabajo en atención al cliente en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TUNGURAHUA LTDA.
- Practicas realizadas durante un periodo de un mes en la cooperativa "CHIBULEO" en el departamento de ATENCION AL CLIENTE
- Practicas realizadas durante un periodo de un mes en CONSEJO PROVINCIAL DE CHIMBORAZO en el departamento de prefectura como secretaria.

4. EXPERIENCIA SOCIO – ORGANIZATIVA

- Un año de trabajo como ALFABETIZADORA en el campo Indígenas y campesinos de Chimborazo


5.- EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS ESPECIALIZADOS

- ESTUDIANTE DE ESPOCH cursando el sexto semestre en área de CONTABILIDAD Y AUDITORIA

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	EC 1/6
--	-----------------------------

Expediente de Crédito



KULLKI WASI
 Cooperativa de Ahorro y Crédito

SOLICITUD DE CRÉDITO

N° DE OPERACIÓN		Fecha de recepción de la solicitud				Tipo de solicitud	
2		Ciudad	DÍA	MES	AÑO	Microcrédito <input checked="" type="checkbox"/> Consumo <input type="checkbox"/>	
		Ambato	10	03	2015		

INFORMACIÓN SOCIO (A)

Primer apellido Vega		Segundo apellido Diaz		Nombres Violeta Esperanza		Fecha de nacimiento d/m/a/a 24-05-1963	
Número de cédula de identidad 1707294439		Número de socio 130233		Nacionalidad Ecuatoriana <input checked="" type="checkbox"/> Extranjera <input type="checkbox"/>		Estado civil Casado <input checked="" type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/>	
Género M <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/>	Provincia de nacimiento Pichincha	Cantón de nacimiento Cajiao	Parroquia de nacimiento Tombaco	N° Carg. Familiares 1	Separación bienes <input type="checkbox"/>	Neg. Conjuntos <input type="checkbox"/>	Cyg. Sin Info. <input type="checkbox"/>
Nivel de estudio Sin estudios <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		Profesión Abogado dom.		GARANTÍAS OFRECIDAS Personal <input checked="" type="checkbox"/> Hipotecaria <input type="checkbox"/> Prendaria <input checked="" type="checkbox"/> Depósito Plazo Fijo <input type="checkbox"/>			

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

Comercio Producción Servicio Agropecuaria

Descripción de la actividad del negocio: Arriero de Chunchos, Pallas

Plan de inversión de crédito solicitado: Pago de pasaje de un vehículo

Monto Solicitado: \$ 5000 Plazo Mensual 24 meses Cuota que puede pagar 305

INFORMACIÓN CONYUGE

Primer apellido Vargas		Segundo apellido Aneliza		Nombres Rafael Antonio		Número de Cédula de Identidad 250016944	
Fecha de nacimiento d/m/a/a 25-12-1955		Número de socio 122616		Nacionalidad Ecuatoriana <input checked="" type="checkbox"/> Extranjera <input type="checkbox"/>		Género M <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/>	
Provincia de nacimiento Napó		Cantón de nacimiento Cajas		Parroquia de nacimiento Borja		Profesión Chofer.	

ORIGEN DE LOS INGRESOS CONYUGE

Descripción de la actividad del negocio: Transporte público

INFORMACIÓN DOMICILIO DEL SOCIO

Provincia Napó		Cantón/Ciudad Cajas		Parroquia Borja		Barrio Sta. Teresita	
Don. Casa <input checked="" type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/>		Nombre del Edificio		Calle principal Vía Lago Agrio Borja		N° Casa	
Calle Transversal / Secundaria		Referencia Coop. Cajas		Sector Urbano () <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>		Tipo de Vivienda Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrend <input type="checkbox"/> Prestada <input type="checkbox"/> Prop. Hipot. <input type="checkbox"/>	
Tiempo de residencia		Valor de la vivienda Año 16 \$ 40.000		Información de hipoteca Provincia Cantón Parroquia/Barrio Cajas Cajas Borja		Avalúo \$ 2500. Detalle 23 de Julio 2015	
Teléfono convencional 1		Teléfono celular 1 0993244540		Teléfono celular 2 0992449605		N° Servicio básico (luz)	

INFORMACIÓN DEL NEGOCIO

RUC/RISE		Fecha de inicio de la actividad		Nombre/razón comercial Ora y Producción de Cajas		Contabilidad SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		N° trabajadores H - M -		Silo de Ventas Fijo <input type="checkbox"/> Ambulante <input checked="" type="checkbox"/>		Computador SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
Fecha de inicio		d/m/a/a 24-08-2012											

INFORMACIÓN DEL ARRENDADOR

Dirección del Negocio		Provincia Napó		Cantón/Ciudad Cajas		Parroquia Borja		Barrio Sta. Teresita	
Tipo de local Propio <input type="checkbox"/> Rentado <input type="checkbox"/> Prestado <input type="checkbox"/>		N° Casa		Calle transversal / secundaria s/n.		Sector Urbano () <input checked="" type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>		Tiempo del local Año 16 Mes	
Calle Principal Vía Lago Agrio		Referencia Coop. Cajas							

INFORMACIÓN DEL ARRENDADOR

Apellido		Nombre		Teléfonos		Observación Referencia	

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

85

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	EC 2/6
--	-----------------------------

REFERENCIAS FAMILIARES/PERSONALES						
Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre	Actividad		
Vasquez	Boja	Antonio	Fabian	Chofero		
Relación	Dirección	Teléfono	Celular	E-mail		
hijo	Boja	-	0939957496	-		
Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre	Actividad		
Voga	Alcario	Edwin		Chofero		
Relación	Dirección	Teléfono	Celular	E-mail		
Pariente	Boja	-	0969258160	-		
REFERENCIAS COMERCIALES						
Almacén/Proveedor	Teléfono	Fecha de crédito	Forma de Pago	Monto	Cuota	Observaciones
-	-	d/m/a/	-	\$ -	\$ -	-
-	-	d/m/a/	-	\$ -	\$ -	-
REFERENCIAS FINANCIERAS						
Institución B. Pichincha	N° cuenta	Tipo Ahorros <input checked="" type="checkbox"/> Corriente <input type="checkbox"/>	Fecha de apertura d/m/a/ 2011	Observaciones Activo		

DECLARACIÓN PATRIMONIAL

Declaro bajo juramento y con conocimiento de las penas de perjurio, que soy (somos) legítimo(s) propietario (s) de los activos y bienes del hogar y negocio que se especifican a continuación, sobre los que no pesan ningún gravamen u otra limitación de dominio.

NEGOCIO				HOGAR			
Cantidad	Activos Fijos del negocio Descripción Bien	V. Unit.	V. Total	Cantidad	Activos Fijos (Bienes inmuebles/ vehículos)	V. Unit.	V. Total
1	Bus	\$	\$ 100.000		Casa	\$ 1	\$ 210000
		\$	\$		Vehiculos	\$	\$ 100.000
		\$	\$		Finca	\$	\$ 80.000
		\$	\$			\$	\$
		\$	\$			\$	\$
		\$	\$			\$	\$
Total de Activos Fijos del negocio		\$	\$ 100.000	Total de Bienes Inmuebles y Vehículos		\$	\$ 390.000
BIENES DEL HOGAR				INGRESOS Y EGRESOS			
Cantidad	Bienes del hogar	V. Unit.	V. Total	INGRESOS	VALOR \$	EGRESOS	VALOR \$
	Boja	\$	\$ 200	Negocio	\$ 600	Alimentación & Servicios Básicos	\$ 100
	Requisitos	\$	\$ 3000	Sueldos	\$	Arriendo & Educación	\$ 200
	Requisitos	\$	\$ 500	Arriendos	\$	Transporte & Salud	\$
	Compartimentación	\$	\$ 3000	Alquiler	\$	Pago Deudas	\$ 47
	TU	\$	\$ 2000	Otros	\$ 11000	Otros	\$ 555
Total de bienes del hogar			\$ 5000	TOTAL	\$ 11600	TOTAL	\$ 1330

Los activos y bienes antes detallados, los ofrezco como respaldo del préstamo otorgado por COAC Kullki Wasi Ltda. Declaro ser el depositario de estos bienes, asumiendo todas las responsabilidades estipuladas por la ley ecuatoriana para estos casos. En caso de cambio de dirección domiciliaria o de trabajo, me comprometo a informar de este hecho a COAC Kullki Wasi Ltda., de forma inmediata.

Autorización - Buró de Información

Nosotros firmantes de la operación crediticia del socio N°..... de la COAC Kullki Wasi Ltda., declaramos que la información suministrada es verídica por tal motivo se da el consentimiento expreso e irrevocable a la COAC Kullki Wasi Ltda., o a quien sea en el futuro acreedor del solicitado.

Por medio de la presente AUTORIZO a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., con N° de RUC: 1891710255001, para que obtenga de cualquier fuente de información mis (nuestra) referencia personal, sobre mi (nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mis (s) (nuestra) cuenta (s), de ahorro, al cumplimiento de mi (nuestra) obligación y demás activos, pasivos y datos personales. CUANTAS VECES la COAC Kullki Wasi Ltda. LO REQUIERA

De igual forma la COAC Kullki Wasi Ltda., queda expresamente autorizada para que pueda utilizar, transferir o entregar dicha información a autoridades competentes y organismos de control así como a otras instituciones o personas legalmente facultadas.

Declaramos haber leído cuidadosamente el contenido de la presente autorización y comprendido a cabalidad, razón por la cual entendemos sus alcances y sus cumplimientos.

ACEPTAMOS.

SOLICITANTE
 C.I. # 1707294433

CONYUGE
 C.I. # 1500116544

ASESOR DE CRÉDITO
 C.I. #

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	EC 3/6
--	-----------



EVALUACIÓN CREDITICIA (A1)

ASESOR: <u>Alex Tiche</u>	TIPO DE PRÉSTAMO MICROCREDITO <input checked="" type="checkbox"/>
SOCIO: <u>130733</u>	Nuevo <input checked="" type="checkbox"/> Represtamo <input type="checkbox"/> Reestructuración <input type="checkbox"/> Paralelo <input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN. UNIDAD FAMILIAR			
Ingresos Familiares Justificados		Egresos Familiares Justificados	
CÓNYUGE	\$ -	ARRIENDO (S)	\$ -
ARRIENDO	\$ -	ALIMENTACIÓN	\$ 100.
HIJO (S)	\$ -	EDUCACIÓN	\$ 100.
PENSIÓN (S)	\$ -	TRANSPORTE	\$ 40.
BONO DE DESARROLLO	\$ -	SERVICIOS BÁSICOS	\$ 30.
OTROS	\$ -	SALUD	\$ -
TOTAL INGRESOS	\$ -	OTRO (MENSUAL)	\$ 340.
		TOTAL EGRESOS	\$ 610 + 570 = 1180
Disponibilidad		N° CARGAS FAMILI	
+ IFJ	\$ -		1
- EFJ	\$ -	EDAD (AÑOS)	
= Total Disponible	\$ -		21
			-
PASIVOS (IFIS)		Destino	
23 de Julio.		Compra de Bus.	\$ 2991.
23 de Julio.		Compra de Bus.	\$ 2291.
B.N.F		Neobicio.	\$ -
Kullki Wasi.		Agto del Bus.	\$ 15.000
		VALOR TOTAL	\$ 840
			\$ + 340 = 1180
Observación: -			

INFORMACIÓN FINANCIERA. NEGOCIO		
DISPONIBLE	VALOR TOTAL	DETALLES/OBSERVACIONES
EFFECTIVO	\$ 600	Base del Credito.
AHORRO	\$	
CTAS. CORRIENTES	\$	
OTROS	\$	
TOTAL (DISP.)	\$ 600	

CTAS. POR COBRAR (activo corriente)			
CUENTAS	VALOR TOTAL	N° CLIENTES	PROVEEDORES MÁS IMPORTANTES O FRECUENTES (DÓLARES)
CTAS. POR COBRAR (-Mes)	\$ -	-	-
CTAS. POR COBRAR (+Mes)	\$ -	-	-
(-) INCOBRABLES	\$ -	-	-
TOTAL CUENTAS POR (COBRAR)	\$ -	-	-

CUENTAS POR PAGAR (pasivo corriente)						
Cl or pagar Micro Emp.	Valor C.P.	Valor L.P.	Valor Total	Cuota C.P.	Cuota L.P.	PROVEEDORES MÁS IMPORTANTES O FRECUENTES
COAC	\$ -	\$ -	\$ -	-	-	-
BANCOS	\$ -	\$ -	\$ -	-	-	-
OTROS	\$ -	\$ -	\$ -	-	-	-
TOTAL CTAS. POR PAGAR	\$ -	\$ -	\$ -	-	-	-

ANÁLISIS DE LAS VENTAS				DETALLE DE LOS RUBROS MÁS IMPORTANTES DE LAS VENTAS			
DIARIO	VALOR TOTAL	SEMANAL	VALOR TOTAL	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TC
LUNES	\$ 320	SEMANA 1	\$ 1600	18.	Chanchos.	\$ 300	\$ 5400
MARTES	\$ -	SEMANA 2	\$ 1500	60.	Pollos.	\$ 20	\$ 1200
MIÉRCOLES	\$ 360	SEMANA 3	\$ 1600			\$	\$
JUEVES	\$ -	SEMANA 4	\$ 1500			\$	\$
VIERNES	\$ -	Total Mes	\$ 6200			\$	\$
SÁBADO	\$ 400					\$	\$
DOMINGO	\$ -					\$	\$
Total Semana	\$ 1080	QUINCENAL	VALOR TOTAL			\$	\$
MENSUAL	VALOR TOTAL	QUINCENA 1	\$ -			\$	\$
MES	\$ 6600	QUINCENA 2	\$ -			\$	\$
Total Mes	\$ 6600	Total Mes	\$ -			VALOR TOTAL	\$ 6600

COMPORTAMIENTO HISTÓRICO. VENTAS		CÁLCULO DE LAS VENTAS (COMERCIALES Y PRODUCTORES)	
Ventas hace 3 meses	\$ 5600	Ventas mensuales de contado	\$ 6600
Ventas hace 2 meses	\$ 5400	Recuperación mensual cuentas por cobrar	\$ -
Ventas hace un mes	\$ 5500	Ventas mensuales para flujo	\$ 6200.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	E/C 5/6
--	------------------------------



EVALUACIÓN CREDITICIA (A1)

ASESOR: <i>Alex Tiche</i> SOCIO: <i>130733</i>	TIPO DE PRÉSTAMO MICROCRÉDITO <input checked="" type="checkbox"/>
Nuevo <input checked="" type="checkbox"/> Représtamo <input type="checkbox"/> Reestructuración <input type="checkbox"/> Paralelo <input type="checkbox"/>	

FORMACIÓN UNIDAD FAMILIAR

grosos Familiares Justificados CONYUGE \$ - ARRIENDO \$ - ALIMENTO (S) \$ - EDUCACIÓN (S) \$ - TRANSPORTES (S) \$ - FONDO DE DESARROLLO \$ - OTROS \$ - TOTAL INGRESOS \$ -	Egresos Familiares Justificados ARRIENDO (S) \$ - ALIMENTACIÓN \$ 100. EDUCACIÓN \$ 100. TRANSPORTE \$ 40. SERVICIOS BÁSICOS \$ 30. SALUD \$ - OTRO (MENSUAL) \$ 340. TOTAL EGRESOS \$ 610 + 570 = 1180	Disponibilidad + IFJ \$ - - EFJ \$ - = Total Disponible \$ -	N° CARGAS FAMILIARES 1 EDAD (AÑOS) 21 - - - - - -
---	---	---	--

PASIVOS (IFIS)	Destino	Saldo Actual	Cuota Mensual
23 de Julio.	Coopra de B.S.	\$ 2291.	\$ 170
23 de Julio.	Coopra de B.S.	\$ 2291.	\$ 170
S.N.P	Negocio.	\$ -	\$ - Liquidado.
Kullki Wasi.	Ahorro del B.S.	\$ 15.000	\$ 840
VALOR TOTAL		\$ -	\$ + 840.

Observación: - = 1180

FORMACIÓN FINANCIERA NEGOCIO

DISPONIBLE	VALOR TOTAL	DETALLES/OBSERVACIONES
EFFECTIVO	\$ 600	Caja del Crédito.
AHORRO	\$ -	
CAS. CORRIENTES	\$ -	
OTROS	\$ -	
TOTAL (DISP.)	\$ 600	

CAS. POR COBRAR (activo corriente)

CIENTAS	VALOR TOTAL	N° CLIENTES	PROVEEDORES MÁS IMPORTANTES O FRECUENTES (DÓLARES)
CAS. POR COBRAR (-Mes)	\$ -	-	-
CAS. POR COBRAR (+Mes)	\$ -	-	-
INCORRIBLES	\$ -	-	-
TOTAL CUENTAS POR (COBRAR)	\$ -	-	-

CIENTAS POR PAGAR (pasivo corriente)

por pagar Micro Emp.	Valor C.P.	Valor L.P.	Valor Total	Cuota C.P.	Cuota L.P.	PROVEEDORES MÁS IMPORTANTES O FRECUENTES (DÓLARES)
CAS.	\$ -	\$ -	\$ -	-	-	-
INCOS	\$ -	\$ -	\$ -	-	-	-
OTROS	\$ -	\$ -	\$ -	-	-	-
TOTAL CTAS. POR PAGAR	\$ -	\$ -	\$ -	-	-	-

ANÁLISIS DE LAS VENTAS

DIARIO	VALOR TOTAL	SEMANAL	VALOR TOTAL	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
LUNES	\$ 220	SEMANA 1	\$ 1600	18.	Chanchos.	\$ 200	\$ 5400
MARTES	\$ -	SEMANA 2	\$ 1500	60.	Pollas.	\$ 20	\$ 1200.
MIÉRCOLES	\$ 360	SEMANA 3	\$ 1600			\$ -	\$ -
JUEVES	\$ -	SEMANA 4	\$ 1500			\$ -	\$ -
VIERNES	\$ -	Total Mes	\$ 6200			\$ -	\$ -
SABADO	\$ 400					\$ -	\$ -
DOMINGO	\$ -					\$ -	\$ -
Total Semana	\$ 1080	QUINCENAL	VALOR TOTAL			\$ -	\$ -
MENSUAL	VALOR TOTAL	QUINCENA 1	\$ -			\$ -	\$ -
MES	\$ 6600	QUINCENA 2	\$ -			\$ -	\$ -
Total Mes	\$ 6600	Total Mes	\$ -			VALOR TOTAL	\$ 6600.

IMPORTAMIENTO HISTÓRICO VENTAS

Importamiento	VALOR	DESCRIPCIÓN	VALOR
ventas hace 3 meses	\$ 5600	Ventas mensuales de contado	\$ 6600
ventas hace 2 meses	\$ 5400	Recuperación mensual cuentas por cobrar	\$ -
ventas hace un mes	\$ 5500	Ventas mensuales para flujo	\$ 6200.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	E/C 6/6
--	--	------------

ANÁLISIS ACTUAL			
Indicadores financieros		Información Patrimonio	
Capital de trabajo	4600	Bienes Inmuebles y Vehículos	220.000
Rotación del capital de trabajo	120,4	- Cuentas por pagar	-
Rotación de inventarios	104,7	= Patrimonio Personal	-
Rotación de cuentas por cobrar	-	+ Patrimonio del Negocio	100.000
Margen bruto / Ventas	61,8	PATRIMONIO TOTAL	320.000
Margen bruto / Compras	16,7	(*) Bienes de Hogar	5000
Dependencia del Negocio	316,7	(*) Patrimonio no documentado	-
Cta. Prop. / Excedentes	55/33	= PATRIMONIO SOCIO	325.000
Dependencia otros ingresos	-	Patrimonio para análisis	195.000
Endeudamiento con crédito	0,52		

NOTAS / JUSTIFICACIONES DE CAMBIOS

.....

.....

DATOS FINANCIEROS DEL SOCIO EN KW	
Saldo actual en Cta. de Ahorros:.....	600
Número de Créditos :	1
Saldo actual en Certificados de Aportación:.....	20
Fecha de recepción de solicitud:.....	09-02-16.

PUESTA DE CRÉDITO

ASESOR DE CRÉDITO Alex Tiche FECHA 10 3 2016 SEGURO DE VIDA S

Producto:	Indicredito
Monto Solicitado	\$ 5000
Monto Aprobado	\$ 5000
Plazo mensual	24 meses
Fecha de Pago	10 c/m.
Cuota	\$ 301

FIRMA Y SELLO ASESOR DE CRÉDITO

OBSERVACIONES: Aprobado. El socio utiliza el crédito en la compra de un puesto de transporte público.

Créditos vigentes a cancelar

Nº de Crédito: _____ N° de Créditos: _____ Valor a descontar: \$ _____

APROBACIÓN DE AGENCIA

Jefe de Agencia _____ FECHA 10 03 2016

Producto:	41c10
Monto Solicitado	\$ 5.000
Monto Aprobado	\$ 5.000
Plazo mensual	24
Fecha de Pago	10
Cuota	\$ 301

FIRMA Y SELLO JEFE DE AGENCIA

OBSERVACIONES: Aprobado para compra de un mesero.

NIVEL DE APROBACIÓN FINAL

COMITÉ GERENCIAL _____ FECHA 10 03 2016

Producto:	41c10
Monto Solicitado	\$ 5000
Monto Aprobado	\$ 5000
Plazo mensual	24
Fecha de Pago	10
Cuota	\$ 301

FIRMA Y SELLO

OBSERVACIONES: Aprobado para pago de Negocio

6/172

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	IGI 1/3
--	---	------------

- MISIÓN 2015 - 2018

Impulsar el desarrollo socioeconómico de la población rural y urbana marginal en la zona central del país, a través de la prestación de servicios financieros con calidad de atención, honestidad, responsabilidad social y transparencia.

- VISIÓN 2015 - 2018

Ser una institución de microfinanzas competitiva y reconocida, como referente en atención a los sectores rurales y urbanos marginales de manera solvente, rentable y sostenible, respetando la identidad y valores culturales de cada pueblo.

- **Objetivos**

Objetivos institucionales.-

La Cooperativa se la constituye como Cooperativa de Ahorro y Crédito, por lo que sus objetivos son los siguientes:

- a) Fomentar en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos;
- b) Promover los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa;
- c) Propender la relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo;
- d) Facilitar servicios para el beneficio de sus asociados;
- e) Procurar fuentes de financiamiento interno y externo, para el desarrollo institucional y de sus asociados;

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	IGI 2/3
--	--	------------

- f) Promover la ampliación del número de socios de la cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo;
- g) Fomentar y promover el ahorro y desarrollo integral de los socios y sus comunidades, en acatamiento a lo establecido en los artículos 56, 57 de la Constitución de la República del Ecuador;
- h) Propiciar el ahorro y acceso a fuentes de financiamiento;
- i) Ser una institución de reconocido prestigio, competitiva, líder y modelo en la prestación de sus productos y servicios financieros a nivel nacional;
- j) Formar líderes al interior del sistema cooperativo;
- k) Promover el desarrollo de iniciativas de los migrantes ecuatorianos ;
- l) Mantener y optimizar la administración indígena ;
- m) Rescatar, fomentar, mantener la identidad y los valores culturales de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador;
- n) La cooperativa, realizará intermediación financiera con los socios y clientes.

Leyes del Organismo de Control

Constitución de la Republica 2008

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Código Orgánico Monetario

Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno

Ley de Seguridad Social

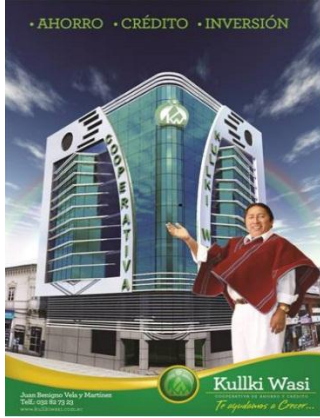
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Reglamentos, manuales, estatutos de la Cooperativa.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	IGI 3/3
--	--	------------

Fotos



REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	AMV 1/1
--	--	------------

ANÁLISIS DE LA MISIÓN Y VISIÓN

- MISIÓN 2015 - 2018

Impulsar el desarrollo socioeconómico de la población rural y urbana marginal en la zona central del país, a través de la prestación de servicios financieros con calidad de atención, honestidad, responsabilidad social y transparencia.

Análisis Comparativo

Con referencia al contenido de la Misión, observamos que en la primera línea está dando respuesta a las oportunidades que ofrece el entorno, tiene una idea clara de cómo va a desarrollar la estrategia institucional, que claramente indica en las demás líneas del párrafo sin dejar de lado los valores de responsabilidad social.

- VISIÓN 2015 - 2018

Ser una institución de microfinanzas competitiva y reconocida, como referente en atención a los sectores rurales y urbanos marginales de manera solvente, rentable y sostenible, respetando la identidad y valores culturales de cada pueblo.

Análisis Comparativo

En este contenido podemos observar que la visión de la Cooperativa es precisa, como indica en la primera línea, sin desprenderse de la misión institucional.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	AEG 1/1
--	--	------------

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE GENERAL

De acuerdo a la entrevista realizado al gerente general de la Cooperativa, pudimos analizar que los jefes departamentales cumplen con las funciones a su cargo en un 85%, no cuentan con un sistema de control interno definido que se encargue del control de los procesos, con referencia al servicio al cliente que brindan a sus socios logramos establecer que la calidad del servicio es de un nivel medio ya que no cuentan con capacitaciones permanentes, no se han aplicado indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los objetivos.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 01/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 01/06/2016

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CC 1/5
--	-----------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Integridad y valores éticos.

FECHA: 02/06/2016

MOTIVO DEL EXAMEN: Comprobar si la cooperativa establece valores éticos es decir, si mantiene una cultura de organización, que debe ser comunicada y puesta en práctica.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
	Integridad y valores éticos						
1	¿Cuenta la entidad con un código de ética?	1	X			1	
2	¿Se han difundido el código de ética a todos los empleados?	1		X		0	No solo a los jefes de agencia.
3	¿Existen sanciones para quienes no cumplen con las disposiciones del código de ética?	1	X			1	
4	¿Se da a conocer de forma anual el contenido del código?	1		X		0	Debido a falta de un plan de difusión.
TOTAL		4	2	2		2	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: $2 / 4 * 100$

Nivel de confianza: 50%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 50%

Nivel de riesgo: 50%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Confianza Bajo	Moderado	Alto

El resultado del nivel de confianza es bajo con el 50%, debido a la falta de difusión a los empleados de la institución, del contenido del código de ética que en este caso rige los valores éticos con el que deben actuar dentro de la institución.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CC 2/5
--	--	-----------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Compromiso por la Competencia Personal

FECHA: 02/06/2016

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar si la Institución se preocupa por el desarrollo profesional, intelectual, y habilidades de sus colaboradores.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
	Compromiso por la Competencia Personal						
1	¿Realizan análisis de los conocimientos y habilidades requeridos para efectuar un trabajo adecuado?	1	X			1	
2	¿Sus habilidades son valoradas por la cooperativa para desempeñar nuevas funciones?	1		X		0	No en muchas ocasiones las nuevas funciones se delegan por conveniencia
3	¿La cooperativa se preocupa por la formación personal y profesional?	1	X			1	
4	¿Tienen un plan de incentivos para mantener al personal comprometido con la institución?	1		X		0	El plan de incentivos solo aplica para el personal de negocios.
TOTAL		4	2	2		2	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: 2 / 4 * 100

Nivel de confianza: 50%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 50%

Nivel de riesgo: 50%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Confianza Bajo	Moderado	Alto

El resultado del nivel de confianza es bajo con el 50%, sobre el compromiso por la competencia personal, se identifica que la cooperativa esta poco comprometida con el desarrollo del profesional, intelectual y de habilidades de sus colaboradores.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CC 3/5
--	-----------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Estructura Organizacional

FECHA: 02/06/2016

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar si la estructura organizacional controla adecuadamente las actividades que se realizan en la Cooperativa.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
	Estructura Organizacional						
1	¿La estructura organizacional es apropiada?	1	X			1	
2	¿La estructura organizacional facilita el flujo de información en toda la institución?	1	X			1	
3	¿El organigrama estructural define apropiadamente las líneas de autoridad y responsabilidad respectiva?	1		X		0	No porque en ocasiones las líneas de autoridad no se respetan.
4	¿Existen un número suficiente de personal para la supervisión de las actividades dentro de la cooperativa	1	X			1	
TOTAL		4	3	1		3	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: $3 / 4 * 100$

Nivel de confianza: 75%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 75%

Nivel de riesgo: 25%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Confianza Bajo	Moderado	Alto

El resultado del nivel de confianza es del 75 %, en la estructura organizacional de la cooperativa, detectando que se está inobservando las líneas de autoridad y responsabilidad establecidas para cada autoridad, generando un nivel de riesgo del 25%.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CC 4/5
--	-----------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Asignación de Autoridad y Responsabilidad

FECHA: 02/06/2016

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar si la asignación de autoridad y responsabilidad es adecuada dentro de la cooperativa y si se da cumplimiento al mismo.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
	Asignación de Autoridad y Responsabilidad						
1	¿Existe delegación de funciones?	1	X			1	
2	¿Existen políticas que puntualicen las prácticas apropiadas para cada tipo de trabajo?	2	X			1	
3	¿La asignación y delegación de funciones se realizan con el fin de lograr metas y objetivos institucionales?	3	X			1	
4	¿La entidad tiene un adecuado personal en número y experiencia para alcanzar su misión?	4	X			1	Se ha contratado personal con experiencia
5	¿El gerente verifica si se está dando cumplimiento con la función designada al personal de crédito?	5		X		0	La verificación la realiza el jefe de negocios, si surge algún problema.
TOTAL		5	4	1		4	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: 4/ 5 * 100

Nivel de confianza: 80%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 80%

Nivel de riesgo: 20%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Confianza Bajo	Moderado	Alto

El resultado del nivel de confianza es del 80%, en la asignación de autoridad y responsabilidad a los colaboradores de la cooperativa ya que los antes mencionados son seleccionados de acuerdo al perfil requerido, sin embargo tenemos un nivel de riesgo del 20% por falta de verificación por parte del gerente a las actividades asignadas al personal del área de créditos.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CC 5/5
--	-----------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Políticas y prácticas de Recursos Humanos

FECHA: 02/06/2016

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar si se ponen en práctica los parámetros establecidos para la selección del personal que ingrese a la Cooperativa, y la gestión que realizan para socializar sobre la eficiencia de cada actividad.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
	Políticas y Prácticas de Recursos Humanos						
1	¿Cuentan con políticas y procedimientos para contratar personal?	1	X			1	
2	¿Las políticas y procedimientos existentes para el personal dan como resultado gente de confianza?	2	X			1	
3	¿Para la selección del personal se convoca a concurso o se realiza por referencias?	3		X		0	La selección del personal se realiza por referencias.
4	¿En el proceso de selección de personal se realiza la respectiva entrevista, evaluación de conocimiento y técnicas?	4	X			1	
5	¿El personal de la institución tiene claro que un procedimiento inefectivo puede traer consecuencias irremediables?	5		X		0	No porque no se difunde de forma efectiva el manual de funciones.
TOTAL		5	3	2		3	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: $3/5 * 100$

Nivel de confianza: 60%

Nivel de riesgo: $100\% - \text{Nivel de confianza}$

Nivel de riesgo: $100\% - 60\%$

Nivel de riesgo: 40%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Confianza Bajo	Moderado	Alto

El resultado del nivel de confianza es del 60%, sobre la política y práctica de Recursos Humanos que es un nivel alto observando que si dan cumplimiento a los estándares establecidos para la contratación de personal, sin embargo tenemos un nivel de riesgo del 40% por inobservancia a dos puntos específicos, la contratación se realiza por referencia, y los colaboradores no tienen claro la consecuencia de una actividad inefectiva.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CC 1/2
--	-----------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

ALCANCE: Objetivos

FECHA: 02/06/2016

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si los funcionarios de la cooperativa tiene claros los objetivos que deben alcanzar, bajo el control de riesgos.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
Objetivos							
1	¿Los objetivos de la institución son adecuadamente comunicados a todos los niveles?	1		X		0	Solo se comunica a los jefes departamentales
2	¿El plan estratégico contribuye a los objetivos de la institución?	1	X			1	
3	¿Los objetivos del departamento de créditos son claros y conducen al cumplimiento de metas?	1	X			1	
4	¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas y se da un seguimiento adecuado?	1	X			1	
5	¿Cuándo las metas no están siendo cumplidas el Gerente toma las debidas precauciones?	1	X			1	
TOTAL		5	4	1		4	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: 4/ 5 * 100

Nivel de confianza: 80%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 80%

Nivel de riesgo: 20%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Confianza Bajo	Moderado	Alto

El resultado del nivel de confianza es del 80%, de acuerdo al análisis realizado para determinar si los funcionarios de la cooperativa tienen claro los objetivos que se requiere alcanzar, pese al alto nivel de confianza con la que cuentan también tienen un nivel de riesgo del 20% a causa de que los objetivos no son comunicados de manera adecuada a todos los niveles, la información queda en los jefes departamentales.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CC 2/2
--	--	-----------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

ALCANCE: Riesgos

FECHA: 02/06/2016

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar los riesgo crediticios que puedan afectar en el logro de los objetivos institucionales por factores internos o externos que la administración debe tener identificados y contar con un plan de mitigación para los mismos.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
	Riesgos						
1	¿Se realiza la valoración de riesgos internos y externos que pueden afectar al alcance de los objetivos institucionales?	1	X			1	
2	¿Se clasifican los riesgos según su relevancia?	1		X		0	No solo se identifican y no existe un seguimiento adecuado.
3	¿Los riesgos crediticios identificados son discutidos en el comité de crédito de forma abierta?	1		X		0	No son discutidos de forma abierta, por duda a no alcanzar un trabajo efectivo.
4	¿Existe un plan de mitigación de riesgos?	1		X		0	No solo se identifican pero no existe un seguimiento adecuado.
5	¿Se comunica de forma oportuna los riesgos identificados para tomar acciones debidas?	1	X			1	
TOTAL		5	2	3		2	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: 2/ 5 * 100

Nivel de confianza: 40%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 40%

Nivel de riesgo: 60%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76 % - 95%
Confianza Bajo	Moderado	Alto

El resultado del nivel de confianza es del 40%, sobre la evaluación del control de riesgos de los factores internos o externos que influyen en el alcance de los objetivos institucionales, detectando que la administración ha identificado los riesgos, sin embargo no son comunicados de manera oportuna y no cuentan con un plan de mitigación de riesgos, evaluación que da como resultado un nivel de riesgo alto alcanzando el 60%.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CC 1/1
--	--	-----------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

COMPONENTE: Actividades de Control

FECHA: 02/06/2016

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar si la Administración de la institución verifica el cumplimiento de las actividades de control en los procesos existentes.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
Activos de Control							
1	¿Se han identificado adecuadamente las actividades de control para cada procedimiento?	1		X		0	No cuentan con un plan de actividades de control en los procesos operativos de la Cooperativa.
2	¿Los controles descritos en el manual de políticas que se aplican actualmente son acorde a las actividades?	1		X		0	No es realizado en un 100%
3	¿Las Líneas de Supervisión de cada área conocen el funcionamiento de los controles?	1	X			1	No todos los supervisores lo conocen
4	¿Existe control para el acceso a los registros y documentación que posee la cooperativa?	1	X			1	
5	¿Se efectúan revisiones periódicas de los documentos que reporta el sistema como existentes?	1		X		0	No se verifica los documentos, solo si son solicitados por un ente de control.
6	¿Se toman acciones oportunas y apropiadas con el fin de dar seguimiento a los riesgos detectados durante el control?	1		X		0	Solo cuando es un riesgo relevante
TOTAL		6	2	4		2	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: $2/6 * 100$

Nivel de confianza: 33,33%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 33,33%

Nivel de riesgo: 66,67%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Confianza Bajo	Moderado	Alto

El resultado del nivel de confianza sobre las actividades de control es bajo con un 33,33% por que no cuentan con un sistema de actividades de control sobre los procesos emitidos en el manual de funciones, no se realizan revisiones de documentos, no toman acciones para los riesgo identificados a menos que estos sean relevantes, adicional se determina que existe desconocimiento de controles para los procesos por las líneas de supervisión de cada área, los controles no son acordes a las actividades alcanzado un nivel de riesgo del 66,67%.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CC 1/2
--	--	-----------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

COMPONENTE: Información y Comunicación

ALCANCE: Información

FECHA: 02/06/2016

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar si la Cooperativa cuenta con un sistema adecuado de información en la cual todos los niveles de mismo estén integrados.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
	Información						
1	¿El sistema de información con el que cuenta la institución es adecuado?	1	X			1	
2	¿La información externa e interna generada en el departamento de crédito son difundidas oportunamente a todos los niveles?	1		X		0	La información solo conocen los jefes de área.
3	¿La información que se reporta a la gerencia para la toma de decisiones es oportuna y concisa?	1	X			1	
TOTAL		3	2	1		2	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: 2/ 3 * 100

Nivel de confianza: 66,67%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 66,67%

Nivel de riesgo: 33,33%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Confianza Bajo	Moderado	Alto

El resultado del nivel de confianza sobre el sistema de información dentro de la institución es del 66,67% ya que el sistema de información es adecuado, sin embargo se determina que existe un nivel de riesgo del 33,33% debido a que la información generada dentro del área de crédito no es transmitida de forma oportuna a los demás niveles.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CC 2/2
--	--	-----------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

COMPONENTE: Información y Comunicación

ALCANCE: Comunicación

FECHA: 02/06/2016

MOTIVO DEL EXAMEN: Apoyar la difusión de los resultados de gestión, obtenidos dentro de la Cooperativa.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
	Comunicación						
1	¿Se comunica de manera efectiva las responsabilidades y obligaciones que tienen los empleados con respecto a su trabajo?	1		X		0	La comunicación es de forma general, no especifican las responsabilidades.
2	¿Conocen los empleados los objetivos de su trabajo y como contribuye en el logro de la meta institucional?	1		X		0	Este conocimiento tienen solo las líneas de supervisión
3	¿Cuentan con un canal de comunicación de problemas e inquietudes?	1	X			1	No realizan la revisión adecuada
TOTAL		3	1	2		1	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: $1/3 * 100$

Nivel de confianza: 33,33%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 33,33%

Nivel de riesgo: 66,67%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Confianza Bajo	Moderado	Alto

El resultado del nivel de confianza sobre el sistema de comunicación dentro de la institución es del 33,33% debido a que la comunicación de obligaciones y responsabilidades a los colaboradores no se realiza de forma específica, y por ende los mismo no conocen como su trabajo contribuye en el alcance de los objetivos, dando como resultado un nivel de riesgo alto con el 66,67%

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CC 1/1
--	--	-----------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

COMPONENTE: Monitoreo

FECHA: 02/06/2016

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar el nivel de monitoreo que existe en el institución a las recomendación realizadas para su mejoramiento.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
Seguimiento							
1	¿Cuentan con un plan de monitoreo a las actividades que se efectúan en el departamento de créditos?	1		X		0	Lo realizan de forma aleatoria cuando es necesario
2	¿Se realizan seguimientos a las recomendaciones de auditoria interna?	1		X		0	
3	¿Evalúan periódicamente el conocimiento del personal sobre el código de ética?	1		X		0	No porque el código de ética no es difundido a todos los colaboradores de la cooperativa.
TOTAL		3	0	3			

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: 0/ 3 * 100

Nivel de confianza: 0%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 0%

Nivel de riesgo: 100%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76 % - 95%
Bajo	Moderado	Alto

El resultado de confianza sobre el monitoreo de las actividades de cooperativa dio un nivel bajo con un 0% por falta de un plan de seguimiento a las actividades que realizan en el área de crédito, no se da seguimiento a las recomendaciones de Auditoria interna y falta de evaluación de conocimiento al del código de ética, generando un riesgo del 100%.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	DC 1/1
--	---	-----------

DETERMINAR LOS COMPONENTES

Ambato, 30 de Mayo del 2016

Licenciado.

Juan Manuel Andagana

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Presente.-

Mediante la presente reciba un cordial saludo, me dirijo a usted como representante legal de la Institución Financiera, el motivo de la presente es informarle los componentes que serán objeto de la auditoría:

- Talento humano
- Otorgamiento de crédito
- Recuperación de cartera.

Le agradezco por la atención dada a la presente.

Atentamente:

Curi Toalombo

AUDITORA

4.2.1 Programa Planificación Específica

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	
--	---	--

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Aplicar los cuestionarios de control por los componentes auditados.	ACICA	CT	07/06/2016
2	Determinar los niveles de confianza y riesgo.	DNCR	CT	07/06/2016
3	Elaborar la matriz de riesgo.	EMR	CT	07/06/2016
4	Emitir el informe de control interno.	EICI	CT	07/06/2016

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CRHH 1/2
--	--	-------------

CUESTIONARIO DE RRHH

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Objetivo.- Conocer el nivel de cumplimiento a los lineamientos establecidos en el reglamento interno de trabajo, en las actividades que se realizan dentro de la Cooperativa.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
1	¿Se ha entregado el reglamento interno a todos los empleados de la Cooperativa? Art. 3 sujeción	1		X		0	Se entrega de forma aleatoria
2	¿La Cooperativa puede celebrar cualquier tipo de contrato permitido por la ley? Art,6 condiciones de los contratos	1	X			1	
3	¿La selección del personal se realiza cumpliendo el proceso técnico establecido por la Cooperativa? Art 7 vacantes	1	X			1	
4	¿Para le selección de un nuevo personal, se solicita cumpla con los requisitos establecidos por la Cooperativa? Art.8 del ingreso	1	X			1	
5	¿La cooperativa cumple con la cancelación del bono mensual por vehículos a los asesores de crédito y captación? Art. 11	1	X			1	
6	¿Los colaboradores de la Cooperativa gozan de todos los beneficios estipulados en el art. 13 del Reglamento Interno del Trabajo?	1	X			1	
7	¿Los colaboradores cumplen con las obligaciones determinadas en el reglamento de trabajo? Art. 14	1	X			1	

REALIZADO: CLTY	FECHA: 02/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 02/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CRHH 2/2
--	---	-------------

**CUESTIONARIO DE RRHH
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
8	¿Se cumple con eficiencia y eficacia las actividades encomendadas por la cooperativa según establece el reglamento interno de trabajo? Art 14	1	X			1	
9	¿Mantienen control de asistencia y puntualidad sobre el horario laboral? Art 15	1	X			1	
10	¿Han publicado en un lugar visible y cerca del registro de asistencia el horario de jornada de trabajo y el periodo de refrigerios? Art. 17	1		X		0	No se ha publicado por que no habido una orden de realizarlo.
11	¿Se sancionan a los colaboradores que no cumplen las obligaciones encargadas dentro de la institución de acuerdo a su gravedad como indica el reglamento de trabajo? Art 43	1	X			1	
12	¿Mantiene la cooperativa las instalaciones de trabajo en buen estado físico? Art 70	1	X			1	
13	¿El reporte de los resultados de trabajo y novedades son reportados por los jefes departamentales? Art. 79	1	X			1	
14	¿Las actividades a cumplir por los asesores de crédito están sujetas al reglamento interno de trabajo?	1	X			1	
TOTAL		14	12	2		12	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: 12/ 14 * 100

Nivel de confianza: 85,71%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 85,71%

Nivel de riesgo: 14,29%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto

De la evaluación al Departamento de recursos humanos se determina que existe un nivel alto de confianza con un 85,71% sobre el cumplimiento al reglamento interno de trabajo.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 08/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 08/06/2016

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	C C C 1/2
--	--------------

CUESTIONARIO CARTERA DE CRÉDITO

MANUAL DE CRÉDITOS

Objetivo.- Evaluar el nivel de confianza con que cuenta la cooperativa sobre la aplicación del manual de créditos, para el otorgamiento de créditos a los clientes interno y externos

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
1	¿El manual de crédito cumple con el propósito de regularizar y estandarizar los procesos operativos de concesión de crédito?	1	X			1	
2	¿Mediante la aplicación del manual de crédito se cumple con los objetivos delineados en el mismo?	1	X			1	
3	¿Los directivos y funcionarios que tengan relación directa o indirectamente con la evaluación crediticia están obligados a cumplir con los principios morales y éticos señalados en el reglamento?	1	X			1	
4	¿Cuentan con una constancia escrita de la distribución del manual de créditos?	1		X		0	La entrega se realiza de forma informal por lo que no cuenta con registro del mismo.
5	¿Se lleva un control de la devolución del manual sobre los colaboradores que por distintas causas cesen sus funciones?	1		X		0	No se lleva el control porque generalmente no se solicita la devolución del mismo.
6	¿Se realizan evaluaciones trimestrales del nivel de conocimiento sobre el manual de crédito?	1		X		0	No se realiza evaluaciones de este tipo en ningún periodo del año.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 08/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 08/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	C CC 2/2
--	--	-------------

CUESTIONARIO CARTERA DE CRÉDITO

MANUAL DE CRÉDITOS

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
7	¿Los créditos solicitados por los empleados son evaluados bajo los mismos parámetros de los demás socios?	1	X			1	
8	¿Existe control de los requisitos según el tipo de crédito establecido en el manual de crédito?	1	X			1	
9	¿Los montos de créditos otorgados son de acuerdo a la necesidad del cliente y guardando relación con la capacidad de pago?	1	X			1	
10	¿La aprobación de operaciones crediticias está sujeta a la revisión del comité de crédito correspondiente?	1	X			1	
11	¿Las operaciones crediticias procesadas en la cooperativa cumplen la metodología determinada en el manual de créditos?	1	X			1	
TOTAL		11	8	3		8	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: 8 / 11 * 100

Nivel de confianza: 72,72%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 72,72%

Nivel de riesgo: 27,28%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto

El resultado de confianza sobre el nivel de cumplimiento en la aplicación del Manual de Crédito es de un 72,72%, el nivel de riesgo sobre el mismo es de un 27,28% que se debería mejorar para alcanzar la eficiencia y eficacia operativa.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 08/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 08/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	CRCC 1/1
--	--	-------------

CUESTIONARIO RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS

MANUAL DE CRÉDITOS

Objetivo.- Evaluar el nivel de cumplimiento de los procesos establecidos en el manual de crédito para la recuperación de la cartera de crédito.

No.	Preguntas	PT	SI	NO	N/A	CT	Observación
1	¿Se encuentra definido los integrantes del Comité de mora?	1	X			1	
2	¿Se reúne con frecuencia el comité de mora?	1		X		0	El comité de mora no se reúne en ningún periodo del año, solo se delegan actividades para la recuperación de mora.
3	¿Se asigna un asesor de negocios para la gestión de mora?	1	X			1	
4	¿El Jefe de Agencia brinda apoyo en la recuperación y seguimiento de cartera en mora?	1	X			1	
5	¿Utiliza el asesor de negocios una recibirá para poder dinero de clientes?	1	X			1	
6	¿El asesor de negocios da seguimiento a los pagos recibidos a la cuenta bancaria de la Cooperativa?	1		X		0	En ocasiones no lo realizan
7	¿Una vez cancelado la totalidad del crédito proceden a invalidar el pagare?	1		X		0	Ese proceso no se realiza.
TOTAL		7	4	3		4	

Nivel de confianza: Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza: $4 / 7 * 100$

Nivel de confianza: 57,14%

Nivel de riesgo: 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo: 100% - 57,14%

Nivel de riesgo: 42,86%

Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto

El resultado de confianza sobre los lineamientos establecidos para el seguimiento de cartera vencida es de un 57,14% que es un nivel moderado, y el 42,86% nivel de riesgo moderado sobre el cumplimiento de actividades para una buena gestión de mora.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 08/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 08/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	
--	--	--

CUADRO DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

N°	Componente	Total Ponderación	Total Calificación	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
1	Talento humano	14	12	85,71%	14,29%
2	Otorgamiento de crédito.	11	8	72,72%	27,28%
3	Recuperación de cartera	7	4	57,14%	42,86%

NIVEL DE RIESGO

Alto Moderado Bajo

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
-----------	-----------	-----------

Bajo Moderado Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NR = Nivel de Riesgo

CT = Calificación Total = 24

PT = Ponderación Total = 32

CT

$PT = \frac{24}{32} = 75\%$ Confianza 75%

Nivel de Confianza Moderado

REALIZADO: CLTY	FECHA: 08/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 08/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	
--	--	--

MATRIZ DE RIESGO

N°	Componente	Nivel de Riesgo	Procedimientos
1	Talento humano	14,29%	Verificar los sujetos de crédito
2	Otorgamiento de crédito.	27,28%	Verificar el proceso de crédito. Evaluar la Supervisión y
3	Recuperación de cartera	42,86%	Gestión de la cartera de crédito en mora. Verificar los requisitos por tipo de crédito. 1.- Microcrédito. 2.- Asociativo. 3.- Consumo

REALIZADO: CLTY	FECHA: 08/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 08/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	
--	---	--

4.2.2 Programa de Ejecución

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Verificar los sujetos de crédito	VSC	CT	22/06/2016
2	Verificar el proceso de crédito.	VPC	CT	24/06/2016
3	Evaluar la Supervisión y Gestión de la cartera de crédito en mora.	ESGC	CT	05/07/2016
4	Verificar los requisitos por tipo de crédito: Microcrédito. Asociativo. Consumo	VRTC	CT	12/07/2016
5	Verificación del Ingreso del Personal	VIP	CT	15/07/2016
6	Elaborar los hallazgos de auditoría de gestión.	EHAG	CT	18/07/2016
7	Realizar el cuadro de Indicador de Gestión	IG	CT	18/07/2016

REALIZADO: CLTY	FECHA: 08/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 08/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	VSC 1/2
--	--	------------

VERIFICAR LOS SUJETOS DE CRÉDITO

Objetivo.- Evaluar el nivel de cumplimiento en la selección del sujeto de crédito, de acuerdo a los requisitos que establece el manual de crédito.

N°	PROCESOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Ser socio de la Cooperativa	10		
2	No ser menor de 18 años ni mayor de 65 años	10		
3	Ser Ecuatoriano de nacimiento	10		
4	Tener capacidad legal para contratar	10		
5	Disponer de una calificación directa de su cónyuge, en la central de riesgos superior a 600 puntos	10		
6	Disponer demostrar estabilidad en los ingresos sea como propietario de una micro, pequeña, o mediana empresa, o por su trabajo en relación de dependencia u otras actividades, mediante documentos habilitantes para el efecto.	10		
7	Que ejerzan sus actividades empresariales en un lugar fijo o contar con estabilidad domiciliarias mínimo de 1 año, localizadas dentro del área de influencias de las oficinas operativas de la Cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución.	10		
8	En caso de personas naturales, la administración y operación de la actividad productiva, comercio o servicios, éste a cargo del solicitante o su cónyuge.	10		
9	No ser garante o deudor solidario de operaciones de crédito que presente saldos vencidos dentro de la Cooperativa u en institución financiera.	6	4	En caso de tener saldos vencidos se solicita certificados de las instituciones.
10	Disponer de capacidad y voluntad de pago	10		

REALIZADO: CLTY	FECHA: 08/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 08/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	VSC 2/2
--	--	------------

VERIFICAR LOS SUJETOS DE CRÉDITO

N°	PROCESOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
11	Que la empresa, microempresa, o negocio tenga como mínimo 12 meses de operación.	10		
12	Mantener una relación no menor a 12 meses y tener nombramiento, en caso de empleados públicos o privados.	10		
13	Que la microempresa, negocio o su propietario se encuentre al día en sus obligaciones con el SRI	7	3	Generalmente no se revisa este proceso.
14	En el caso de personas jurídicas deberán encontrarse al día con el SRI y el IESS	5	5	Generalmente no se revisa este proceso.
15	Que no mantengan juicios pendientes por casos de deudas, alimentos, otros, evidenciado en la página de la Función Judicial.	10		
16	Que cumplan con la normativa legal vigente en la actividad a financiar.	10		
17	Otros determinados en la caracterización del producto o subproducto de crédito.	10		
TOTAL		138	12	

Realizado la evaluación de los requisitos que requiere la Cooperativa para elegir al sujeto de crédito previo la concesión del mismo, se identifica que existe un riesgo del 7.59% por incumplimiento en tres requisitos establecidos en el manual de créditos, sobre un cumplimiento a los requisitos que es de un 92,41%.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 22/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 22/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	VPC 1/1
--	--	------------

PROCESO DE CRÉDITO

Objetivo.- Conocer el nivel de cumplimiento sobre los procesos establecidos en el Manual de Crédito, para la colocación de cartera.

N°	PROCESO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Promoción	7	3	No se realiza de forma permanente
2	Recuperación de Solicitud de Crédito y documentación	10		
3	Levantamiento de información económica del negocio y de la unidad familiar(trabajo y domicilio)	6	4	Se realiza vía telefónica, no todos los asesores lo realizan en el campo.
4	Análisis para la determinación de capacidad y voluntad de pago; Propuesta de crédito	8	2	En ocasiones no lo analizan de forma adecuado.
5	Análisis y control de riesgo crediticio y operativo URAC	10		
6	Evaluación y aprobación de la solicitud – Comité de Crédito	8	2	Se aprueban carpetas de crédito sin pasar por el comité.
7	Liquidación – Desembolso	10		
8	Seguimiento y Recuperación	10		
TOTAL		69	11	

Realizado la evaluación a las 10 carpetas que se tomó de muestra en la cooperativa, se identifica que existe un riesgo del 15,94% por incumplimiento a los procesos establecidos en el manual para la concesión de un crédito, actividades que son ejecutadas por los asesores de negocio de la institución, de la misma forma se identifica que existe un cumplimiento en los procesos de un 84.06%.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 24/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 24/06/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	ESGC 1/1
--	--	-------------

**VERIFICAR LA SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO
EN MORA**

Objetivo.- Evaluar el cumplimiento de procesos para la recuperación de cartera colocada, en base a los lineamientos establecidos en el manual de crédito.

N°	PROCESO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Declaratoria de plazo vencido (60 días en mora)	10		
2	Asignación de la cartera para gestión	10		
3	Reembolso o pago de crédito	10		
4	Proceso general de cobranza	10		
5	Los costos de gestión de Cobranza	10		
6	Gestión de Créditos Problemáticos		10	No se realizan gestión de créditos problemáticos, se pasa a la instancia legal.
7	Traspaso a Proceso Legal	10		
8	Procedimiento para envió a instancia legal de un crédito	10		
9	Control de los Créditos en demanda Judicial	10		
10	Relación con los Abogados Externos	10		
11	Mecanismo de Negociación de Créditos Problemáticos		10	No cuentan con un proceso para gestión de créditos problemáticos.
12	Abonos por Partes	10		
13	Reestructuración		10	No se realiza reestructuraciones
14	Refinanciamientos	10		
15	Donaciones de Pago		10	No se realiza donaciones, se pasa a la instancia legal para que siga con el proceso.
16	Sustitución del Deudor		10	No se realiza este proceso.
TOTAL		110	50	

Realizado la evaluación a las 10 carpetas que se tomó de muestra en la cooperativa, se identifica que existe un riesgo del 45,45% por incumplimiento a los procesos establecidos en el manual de créditos para la recuperación de cartera en mora, actividad que realiza por el gestor designado, de la misma forma se identifica que existe un cumplimiento en los procesos de un 54,55%.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 05/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 05/07/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	VRTC 1/3
--	--	-------------

REQUISITOS POR TIPO DE CRÉDITO

MICROCRÉDITO

Objetivo.- Determinar el nivel de cumplimiento en los requisitos establecidos para otorgar un Microcrédito.

N°	REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Copia de la Cédula de ciudadanía del solicitante y cónyuge, y Certificado de votación	10		
2	Planilla de cualquier servicio básico del mes anterior	10		
3	Reporte del mecanizado del IESS	7	3	No lo solicitan pese a que el cliente indica contar con el rol.
4	Copia de movimientos de cuenta de ahorro de los 3 últimos meses	8	2	Se deja pasar por alto la presentación de dicho documento.
5	Copia de matrícula de vehículo	10		
6	Recibo de pago del impuesto predial urbanos o rurales o certificados de registro de la propiedad y copia de escrituras	10		
7	Certificado de posesión o contrato de arrendamiento de la propiedad en que realiza la actividad productiva	10		
TOTAL		65	5	

De acuerdo a la verificación de las 10 carpetas de microcrédito, se determina que existe un incumplimiento a los requisitos establecidos para la colocación del mismo de un 7,69% mismo que genera un riesgo en la recuperación total de la cartera colocada, determinando de igual manera que existe un cumplimiento a los requisitos de un 92,31%.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 12/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 12/07/2016

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	VRTC 2/3
--	-------------

ASOCIATIVO

Objetivo.- Determinar el nivel de cumplimiento en los requisitos establecidos para otorgar un crédito Asociativo.

N°	REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Copia de matrícula de vehículo	10		Si declara tener vehículo
2	Recibo de pago del impuesto predial urbanos o rurales o certificados de registro de la propiedad y copia de escrituras	10		Si declara tener propiedades
3	Certificado de posesión o contrato de arrendamiento de la propiedad en que realiza la actividad productiva	9	1	Aplica para montos superiores a USD 5 mil
4	Registro (certificado) de la SEPS	10		
5	Copia cédula de identidad del representante legal y presidente y certificado de votación	10		
6	Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias de últimos 2 ejercicios fiscales (si aplica)y al mes previo a la solicitud	10		Firmados por Gerente y Contador.
7	Declaración impuesto a la renta actualizada, dos últimos ejercicios fiscales (si aplica)	10		
8	Acta constitutiva de la Asociación	9	1	Se exceptiona el requisito.
9	Nombramiento del representante legal	10		
10	Acta de la Junta de Socios o Accionistas en la cual se aprueba solicitar el crédito y autoriza o delega al Gerente para que lo tramite	10		
11	Plan de inversión del crédito con flujo de caja proyectado	9	1	Se exceptiona el requisito.
TOTAL		107	3	

De acuerdo a la verificación de las 10 carpetas de créditos asociativos, se determina que existe un incumplimiento a los requisitos establecidos para la colocación del mismo de un 2,80% en la recuperación total de la cartera colocada, determinando de igual manera que existe un cumplimiento a los requisitos de un 97,20%.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 12/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 12/07/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	VRTC 3/3
--	--	-------------

CONSUMO

Objetivo.- Determinar el nivel de cumplimiento en los requisitos establecidos para otorgar un crédito de Consumo.

N°	REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Copia de la Cédula de ciudadanía del solicitante y cónyuge, y Certificado de votación	10		
2	Planilla de cualquier servicio básico del mes anterior	10		
3	Reporte del mecanizado del IESS	10		
4	Rol de pagos	6	4	Se da plazo al cliente para su posterior entrega
5	Copia de movimientos de cuenta de ahorro de los 3 últimos meses		10	Si declara tener cuenta de ahorros o corriente
6	Copia de matrícula de vehículo	10		Si declara tener vehículo
7	Recibo de pago del impuesto predial urbanos o rurales o certificados de registro de la propiedad y copia de escrituras	9	1	Si declara tener propiedades
TOTAL		55	15	

De acuerdo a la verificación de las 10 carpetas de créditos de consumo se determina que existe un incumplimiento a los requisitos establecidos para la colocación del mismo de un 27,27% generando un riesgo en la recuperación total de la cartera colocada, se determina de igual forma que existe un cumplimiento a los requisitos de un 72,73%.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 12/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 12/07/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	VIP 1/1
--	--	------------

VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL INGRESO DEL PERSONAL

Objetivo.- Determinar el nivel de cumplimiento en los requisitos establecidos en el reglamento interno para el ingreso del personal a la Cooperativa

N°	REQUISITOS	SI	NO	NOVEDAD
1	Ser mayor de edad.	10		
2	Poseer título académico, técnico o profesional, o el cumplimiento de los Requisitos académicos mínimos necesarios para el cabal cumplimiento del perfil requerido y sus responsabilidades.	10		
3	Comprobación de las cualidades profesionales mediante exámenes técnicos.	8	2	Existen casos que la contratación se realiza por afinidad.
4	Mostrar antecedentes personales satisfactorios y de buena conducta.	10		
5	Presentar una solicitud de empleo en los formularios que la Cooperativa estime conveniente y llenar las hojas de información respectiva.		10	No presentan solicitud.
6	Título Adquirido (mínimo bachiller dependiendo del puesto solicitado)	10		
7	Cédula de ciudadanía	10		
8	Certificado del último sufragio o votación	10		
9	Cédula Militar (para hombres)	10		En caso que posean.
10	Carné del en caso de poseerlo		N/A	
11	Certificado actualizado del último trabajo	10		
12	Dos certificados actualizados de honorabilidad y honradez		10	Se observa solo en un empleado.
13	2 fotografías tamaño carnet	10		
14	Certificado de tipo de sangre de la Cruz Roja		10	No se observa documento.
15	Ficha médica del IESS en caso de poseerlo		10	Normalmente no lo exigen.
16	Certificado del lugar de domicilio		10	Se observa solo en un empleado.
17	Record policial.		10	Se observa solo en un empleado.
18	Licencia de conducir (moto – hombres)	10		
	TOTAL	108	72	

De acuerdo a la verificación de los requisitos a cumplir para el ingreso del personal, de los 10 expedientes de empleados que actualmente se encuentran laborando en la cooperativa se observa un incumplimiento del 33,33% y un cumplimiento del 66,67% generando confianza en la calidad de contratación del personal.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 15/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 15/07/2016

CUADRO DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

N°	PROCEDIMIENTO	Total Ponderación	Total Calificación	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
1	Sujeto de Crédito	158	12	92,41	7,59
2	Proceso de Crédito	69	11	84,06	15,94
3	Supervisión de Cartera en Mora	110	50	54,55	45,45
4	Requisitos Microcrédito	65	5	92,81	7,69
5	Requisitos Asociativo	107	3	97,20	2,80
6	Requisitos Consumo	55	15	72,73	27,27
7	Requisitos Ingreso del Personal	108	72	66,67	33,33

NIVEL DE RIESGO

Alto Moderado Bajo

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
-----------	-----------	-----------

Bajo Moderado Alto

NIVEL DE CONFIANZA

REALIZADO: CLTY	FECHA: 15/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 15/07/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	HHI
--	---	-----

HOJA DE HALLAZGOS

Título	No se cumple verificación total de los requisitos del sujeto de crédito
Condición	Se ha podido establecer que no se cumplió con el proceso de verificación del sujeto de crédito debido a que de los 17 pasos, tres aspectos se encuentran faltantes en los expedientes de créditos.
Criterio	<p>Manual de créditos</p> <p>(Art 2.7) Elegibilidad de los Sujetos de Crédito (requisitos)</p> <p>Serán elegibles como sujetos de crédito aquellos que no contravengan lo dispuesto por la Ley y lo establecido en el numeral 2.5 “Operaciones de Crédito Restringidas”, del presente Reglamento y cumplan con los siguientes requisitos:</p> <p>a. Ser socio de la cooperativa.</p> <p>b. No ser menor de 18 años ni mayor a 65 años (considerando el plazo del potencial crédito).</p> <p>c. Ser ecuatoriano de nacimiento.</p> <p>d. Tener capacidad legal para contratar.</p> <p>e. Disponer de una calificación directa y de su cónyuge, en la central de riesgos superior a 600 puntos.</p> <p>f. Disponer y demostrar estabilidad en los ingresos sea como propietario de una micro, pequeña o mediana empresa, o por su trabajo en relación de dependencia u otras actividades, mediante documentos habilitantes para el efecto.</p> <p>g. Que ejerzan sus actividades empresariales en un lugar fijo o contar con estabilidad domiciliaria mínimo de 1 año, localizadas dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la Cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución.</p> <p>h. En el caso de personas naturales, la administración y operación de la actividad productiva, comercio o servicios, esté a cargo del solicitante o su cónyuge o conviviente, salvo el caso de unidades de transporte público.</p> <p>i. No ser garante o deudor solidario de operaciones de crédito que presenten saldos vencidos dentro de la Cooperativa u en otra institución financiera.</p> <p>j. Disponer de capacidad y voluntad de pago, evaluada a través de los parámetros cualitativos y cuantitativos que establezca la Cooperativa.</p> <p>k. Que la empresa, microempresa o negocio tenga como mínimo 12 meses de operación;</p> <p>l. Mantener una relación laboral no menor a 12 meses y tener nombramiento, en el caso de empleados públicos o privados,</p> <p>m. Que la microempresa, negocio o su propietario se encuentre al día en sus obligaciones con el SRI.</p> <p>n. En el caso de personas jurídicas deberán encontrarse al día con el SRI y el IESS.</p> <p>o. Que no mantenga juicios pendientes por casos de deudas, alimentos, otros, evidenciado en la página de la Función Judicial;</p> <p>p. Que cumpla con la normativa legal vigente en la actividad a financiar.</p> <p>q. Otros determinados en la caracterización del producto o subproducto de crédito.</p>
Causa	El personal encargado de la revisión pasa por alto lo dispuesto en el manual, incumpliendo con lo establecido.
Efecto	7,59% de incumplimiento.
Conclusión	En el manual de créditos art 2,7 se pudo establecer que a pesar de existir una normativa establecida, no se realiza la verificación adecuada de los requisitos para ser sujeto de crédito.
Recomendación	Al jefe de crédito responsable del otorgamiento de créditos se le recomienda realizar la verificación antes de que el crédito sea entregado y facilite desde este punto la recuperación de cartera.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 18/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 18/07/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	HH2
--	--	-----

HOJA DE HALLAZGOS

Título	Incumplimiento al proceso previo la colocación de cartera
Condición	Se ha logrado establecer que no se da cumplimiento total a los procesos establecidos previo el desembolso debido a que de los 8 procesos estipulados cuatro de ellos presentan inconsistencias en los expedientes de créditos.
Criterio	<p>Manual de créditos (Capitulo IV: De la metodología crediticia y del proceso de crédito) La Tecnología o Metodología de crédito comprende las actividades, tareas, políticas de selección y evaluación de socios y los formatos aplicados por la Cooperativa en el proceso de crédito. El proceso de crédito para las diferentes tecnologías comprende:</p> <pre> graph TD A[Promoción] --> B[Solicitud de Crédito y documentación] B --> C[Levantamiento de información económica del negocio y de la unidad familiar (trabajo y domicilio)] C --> D[Análisis, determinación de capacidad y voluntad de pago] D --> E[Análisis y control de riesgo crediticio y operativo URAC] E --> F[Evaluación y aprobación de la solicitud - Comité de Crédito] F --> G[Liquidación - Desembolso] G --> H[Seguimiento y Recuperación] </pre>
Causa	Los Asesores de crédito que son los encargados de dar cumplimiento a los procesos establecidos, omitieron pasos previos al desembolso de crédito, inconsistencia que se evidencia en los expedientes de créditos que fueron adjudicados.
Efecto	15,94% de incumplimiento.
Conclusión	En el manual de créditos en el Capítulo IV: de la metodología crediticia y del proceso de créditos, se pudo establecer que a pesar de existir una normativa no se realizan verificación de los procesos para colocar créditos.
Recomendación	A los asesores de créditos se le recomienda dar cumplimiento a los procesos establecidos previo la colocación de cartera, a fin de minimizar el riesgo.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 18/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 18/07/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	HH3
--	---	-----

HOJA DE HALLAZGOS

Título	Incumplimiento a los procesos de Supervisión y Gestión de la Cartera de Crédito en mora.
Condición	Se ha podido establecer que no se realiza una evaluación sobre la supervisión y gestión de la cartera de crédito en mora, debido a que de los 16 procesos establecidos cinco de ellos no son tomados en cuenta para gestión de saneamiento de la cartera en riesgo.
Criterio	<p>Manual de créditos Capítulo IV: Supervisión y Gestión de la cartera de crédito en mora. (Art 6.1.) De la declaratoria de plazo vencido El comité de mora actuara para establecer y resolver los casos que están con mora pasado de los 60 días en adelante, sin que sea limitante para resolver créditos con menos días de morosidad. El Comité de Mora, en función de su nivel declarara de plazo vencido, previo el análisis de los informes y motivación generado por parte del Jefe de Agencia correspondiente. El objetivo del Comité de Mora Examinar en forma particular los casos de morosidad crítica y establecer las debilidades del análisis en la detección de riesgo crediticio. Así mismo comentar en forma critica la efectividad la recuperación emprendidas por el Asesor de Negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Determinar el impacto de la morosidad por asesor. <input type="checkbox"/> Definir las acciones correspondientes para la recuperación de créditos. <input type="checkbox"/> Los participantes del comité de crédito son la gerencia, jefe de negocios, asesor, eventualmente Auditoría interna y riesgos. <p>brevemente las causas de la morosidad de sus socios</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> En el comité participaran los oficiales, los responsables de la aprobación de créditos, en la que cada uno expondrá las causas de la su morosidad. <input type="checkbox"/> El comité debe contar con la lista de morosidad y los expedientes de los socios al final del día. <input type="checkbox"/> Este comité debe concebirse como una herramienta de gestión, y sesionar depende la gravedad de la morosidad. <input type="checkbox"/> El comité de mora, evaluara, dará seguimiento a las carteras morosas, contara con un cronograma y si es necesario solicitara ayuda al área legal de la cooperativa. <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El comité de mora analizara la consistencia y actitudes, patrimonio para el pago, para el cumplimiento de las formalidades de las normas de cumplimiento de cobranza judicial. <input type="checkbox"/> El comité recomendara y declarara de plazo vencido a Gerencia, y solicitara a Talento Humano tome acciones, en el caso de incumplimiento de políticas institucionales en contra de los asesores, jefes de agencia y personas involucradas. <input type="checkbox"/> El comité de mora levantara un acta de entrega y recepción con las firmas responsables y entrega a los abogados para el inicio de cobro vía legal. <p>Una vez aceptada la declaración de plazo vencido, la Cooperativa exigirá el pago inmediato del crédito en mora.</p>
Causa	Los integrantes de Comité de Mora, no evalúan el total de los procesos existentes a fin de subsanar la cartera en riesgo, dejando incrementar los expedientes de créditos que fueron declarados de plazo vencido.
Efecto	45,45% de incumplimiento.
Conclusión	En el manual de créditos Capítulo VI: Supervisión y Gestión de la Cartera de Crédito en Mora se pudo establecer que a pesar de existir una normativa no se realizan una evaluación de los procesos para la recuperación de la cartera vencida.
Recomendación	Al responsable del Comité de Mora se recomienda realizar la evaluación sobre la gestión a los aspectos que se están incumpliendo, con el propósito de tener una recuperación efectiva de la cartera vencida.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 18/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 18/07/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	HH4
--	--	-----

HOJA DE HALLAZGOS

Título	No se cumple con la verificación total de los requisitos establecidos para la entrega de un microcrédito.
Condición	Se ha podido establecer que existe incumplimiento al proceso de presentación de requisitos, debido a que los expedientes de crédito no cuentan con los 7 requisitos establecidos, dos de ellos se encuentran faltantes en los expedientes de verificados.
Criterio	Manual de créditos Art 28.- Documentos generales a presentar para el trámite del crédito Son documentos requeridos a presentar en conjunto con la solicitud de crédito los señalados en el Cuadro N° 2: Documentos requeridos al socio según tipología de producto de crédito.
Causa	El responsable de procesar los créditos no realiza una verificación adecuada a los requisitos que deben contener los expedientes de microcrédito previo a su presentación al comité de Crédito.
Efecto	7,69% de incumplimiento.
Conclusión	En el manual de créditos Art 2.8, de los documentos generales a presentar para el trámite de crédito, se pudo establecer que a pesar de existir una normativa no se realiza la verificación adecuada de los requisitos establecidos para un microcrédito, dando apertura a que la recuperación del mismo tenga riesgos.
Recomendación	Al responsable de la verificación de los expedientes se recomienda que durante la revisión respectiva no debe excepcionar ningún documento requerido, y en caso de que el expediente no cuente con todo lo solicitado no dar pasó al trámite respectivo.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 18/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 18/07/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	HH5
--	--	------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título	Incumplimiento en los requisitos establecidos para la entrega de un crédito Asociativo.
Condición	Se ha podido determinar que no se verifica el cumplimiento de contar con todos los requisitos antes de procesar un crédito asociativo, de los 11 requisitos establecidos tres de ellos se encuentran faltantes en los expedientes de créditos.
Criterio	Manual de créditos (Art 2.8) Documentos generales a presentar para el trámite del crédito Son documentos requeridos a presentar en conjunto con la solicitud de crédito los señalados en el Cuadro N° 2: Documentos requeridos al socio según tipología de producto de crédito.
Causa	El responsable de procesar los créditos no realiza una verificación adecuada a los requisitos que deben contener los expedientes, previo a su presentación al comité de Crédito.
Efecto	2,80% de incumplimiento.
Conclusión	En el manual de créditos Art 2.8, de los documentos generales a presentar para el trámite de crédito, se pudo establecer que a pesar de existir una normativa no se realiza la verificación adecuada de los requisitos establecidos para un crédito asociativo, dando paso a que la cartera colocada tenga riesgo en su recuperación.
Recomendación	Al responsable de la verificación de los expedientes se recomienda que durante la revisión respectiva no debe excepcionar ningún documento requerido, y en caso de que el expediente no cuente con todo lo solicitado no dar pasó al trámite respectivo.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 18/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 18/07/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	HH6
--	--	-----

HOJA DE HALLAZGOS

Título	Incumplimiento en la verificación de los requisitos establecidos para la entrega de un crédito de Consumo.
Condición	Se ha podido establecer que no se verifica el cumplimiento de contar con todos los requisitos antes de procesar un crédito de consumo a que de los 7 requisitos establecidos tres de ellos se encuentran faltantes en los expedientes de créditos.
Criterio	Manual de créditos (Art 2.8) Documentos generales a presentar para el trámite del crédito Son documentos requeridos a presentar en conjunto con la solicitud de crédito los señalados en el Cuadro N° 2: Documentos requeridos al socio según tipología de producto de crédito.
Causa	El responsable de procesar los créditos no realiza una verificación adecuada a los requisitos que deben contener los expedientes de créditos de Consumo previo a su presentación al comité de Crédito.
Efecto	27,27% de incumplimiento.
Conclusión	En el manual de créditos Art 2.8, de los documentos generales a presentar para el trámite de crédito, se pudo establecer que a pesar de existir una normativa no se realiza la verificación adecuada de los requisitos establecidos para crédito de consumo, elevando de esta forma el riesgo de la recuperación total por falta de documentos para un adecuado análisis.
Recomendación	Al responsable de la verificación de los expedientes se recomienda que durante la revisión respectiva no debe excepcionar ningún documento requerido, y en caso de que el expediente no cuente con todo lo solicitado no dar pasó al trámite respectivo.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 18/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 18/07/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	HH7
--	--	-----

HOJA DE HALLAZGOS

Título	Incumplimiento a los requisitos establecidos para el ingreso del personal.
Condición	Se pudo establecer que no se verifica que se dé cumplimiento a presentar todos los requisitos exigidos para procesar el ingreso del personal, identificando que de 180 requisitos que debían mantener bajo custodia de la muestra de 10 carpetas 72 de requisitos no se encontraron.
Criterio	Reglamento Interno de Trabajo Art.8.- La etapa previa a la contratación de un trabajador juega un importante papel dentro de la selección del personal. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI” Ltda..., puede requerir del aspirante lo siguiente. Art.9.- El solicitante declara que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la Cooperativa
Causa	El Jefe de Talento Humano encargado de procesar el ingreso del personal a la Institución, omite la presentación de requisitos estipulados en el Reglamento Interno causando de esta forma que los expedientes del personal se encuentren con faltante de documentos.
Efecto	27,27% de incumplimiento.
Conclusión	En el Reglamento Interno de Trabajo Art. 8 de la etapa previa la contratación de un trabajador, y del Art. 9 de la declaración de todos los datos reales por parte del trabajador, se determinó que pese a la normativa existente, no se cumple en su totalidad dicho proceso.
Recomendación	Al Jefe de Talento Humano cumplir con el proceso de contratación del personal, no omitir ningún requisito.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 18/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 18/07/2016

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	IG 1/1
--	--	-----------

INDICADOR DE EFICACIA

1.- Eficacia Programática

$$= \text{Objetivos cumplidos} / \text{Objetivos Programados}$$

$$= 14/17$$

$$= 82,35$$

Análisis.- Se determinó que de los objetivos programados no se han cumplido en un 17,65%, debido al desconocimiento del mismo por parte del personal.

2.- Eficacia Presupuestal

$$= \text{Presupuesto ejercido} / \text{Presupuesto asignado}$$

$$= 4.623.500 / 5.256.00$$

$$= 87,96$$

Análisis.- Se pudo determinar que el presupuesto establecido para el ejercicio del año ha sido cumplido en un 87,96% lo que indica que la des gestión es de un 12,04% en función de la cartera de crédito.

3.- Eficacia sobre capacitaciones

$$\text{Eficacia} = \text{Número de personas capacitadas} / \text{Total empleados}$$

$$= 35/45 * 100$$

$$= 77,77\%$$

Análisis.- Con la aplicación del indicador se determinó la eficacia sobre la capacitación del personal en la cooperativa es de 77,77% equivalente a 35 personas.

4.- Eficacia sobre evaluaciones

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Número de evaluaciones de conocimiento realizadas}}{\text{Número de evaluaciones de conocimiento planificadas}} * 100$$

$$= 0/4 * 100$$

$$= 0\%$$

Análisis.- Mediante la aplicación del indicador se determinó la eficacia sobre la realización de evaluaciones de conocimiento del manual de crédito, obteniendo un 0% ya que en la cooperativa durante el año 2015 no se hizo ninguna evaluación y dentro de las programadas se debió hacer 4.

REALIZADO: CLTY	FECHA: 18/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 18/07/2016

INDICADOR DE EFICIENCIA

1.- Eficiencia

Eficiencia = Eficacia programática / Eficacia presupuestal

$$= 82,35 / 87,89$$

$$= 93,62\%$$

Análisis.- La eficiencia es el cumplimiento de los objetivos metas programadas con el mínimo de recursos, se determina que el mismo se ha cumplido en un 93,62%.

2.- Eficiencia de personas atendidas en la cooperativa.

Eficiencia= Número de personas atendidas/ Número de personas planificadas a atender*100

$$= 120/250*100$$

$$= 48\%$$

Análisis.- Mediante la aplicación de este indicador se determinó que del número de personas planificadas por atender, la eficiencia es de 48% equivalente a 120 personas.

INDICADOR DE ECONOMÍA

1.- Indicador de Economía

= Gatos funcionario/ usuario atendido

$$= 450 / 120$$

$$= 3,75$$

Análisis.- El costo promedio del colaborador por cada uno de los clientes atendidos es de \$ 3,75 promedio.

2.- Porcentaje de ingresos

Economía = Total ingresos ejecutados / Total ingresos presupuestados*100

$$= 9, 135,564.84/ 10, 890,750*100$$

$$= 83,88\%$$

Análisis.- Con la aplicación del indicador se establece que el total ingreso planificado por la institución se obtuvo en un 83,88%

REALIZADO: CLTY	FECHA: 18/07/2016
REVISADO: JB	FECHA: 18/07/2016

4.2.3 Programa de Comunicación de Resultados

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, Periodo Enero a Diciembre 2015.	
--	---	--

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Carta de presentación	VSC	CT	08/08/2016
2	Comunicación de Resultados	VPC	CT	08/08/2016

REALIZADO: CLTY	FECHA: 08/06/2016
REVISADO: JB	FECHA: 08/06/2016

OFICIO DE PRESENTACIÓN

Ambato, 20 de Junio del 2016

Licenciado.-

Juan Manuel Andagana

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Presente.-

Como es de su conocimiento hemos realizado el análisis de los componentes que han sido objeto de evaluación en la presenta Auditoría, mediante un cuestionario de Control Interno de tres áreas específicas como:

- Talento Humano
- Otorgamiento de crédito
- Recuperación de cartera

De los cuales tenemos a bien presentar un informe de control interno en las que se detallaran las debilidades identificadas.

Atentamente:

Curi Toalombo

AUDITORA

INFORME DE CONTROL INTERNO
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

MISIÓN

Impulsar el desarrollo socioeconómico de la población rural y urbana marginal en la zona central del país, a través de la prestación de servicios financieros con calidad de atención, honestidad, responsabilidad social y transparencia

VISION

Ser una institución de micro finanzas competitiva y reconocida, como referente en atención a los sectores rurales y urbanos marginales de manera solvente, rentable y sostenible, respetando la identidad y valores culturales de cada pueblo.

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Ubicada en el Cantón Ambato, Provincia Tungurahua periodo enero a diciembre 2015 para mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos operativos

Objetivos Específicos

- Evaluar de forma objetiva y concreta las actividades de la Cooperativa a fin de conocer el nivel de eficiencia y eficacia.
- Determinar el grado de cumplimiento de los procesos establecidos por la entidad, en los componentes evaluados mediante la Auditoría.
- Identificar hallazgos relevantes y suficientes, para la preparación del informe con el fin que esté contribuya a la mejora continua de la empresa.

RESULTADOS DE CONTROL INTERNO

COMPONENTES Y ALCANCE

- TALENTO HUMANO

Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
85,71%	14,29%

- OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
72,72%	27,28%

- RECUPERACIÓN DE CARTERA

Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
57,14%	42,86%

CAPÍTULO II: RESULTADOS

PRINCIPALES DEBILIDADES

1.- El análisis realizado al área de Talento Humano en base al reglamento interno, con el fin de determinar su nivel de cumplimiento. Se detectó que existe inobservancia a dos aspectos entre los cuales tenemos que:

- No se realizó la entrega del Reglamento Interno a todos los empleados de la Cooperativa como se encuentra estipulado en el Art. 3 del mismo reglamento.
- No se ha publicado en un lugar visible y cerca del registro de asistencia el horario de jornada de trabajo, el periodo de refrigerios como lo manda el Art. 17.

Determinando que el Departamento de Talento Humano tiene un nivel de riesgo del 14.29%, para lo cual se tomara acciones para su mejora.

El jefe del Departamento deberá cumplir con la entrega del Reglamento Interno a todos los empleados sin excepción, publicara en un lugar visible y junto al registro de asistencia, el periodo de refrigerios para el conocimiento de todos, el gerente general delegara la verificación al cumplimiento de la acción tomada.

2.- El análisis realizado al Otorgamiento de Créditos se efectuó en base al Manual de Crédito establecido por la Cooperativa, en la cual se determinó que existen tres inobservancias entre las cuales tenemos que:

- La distribución del Manual se realiza de forma informal por lo que no cuentan con una constancia escrita como lo establece la Norma sobre la divulgación del Reglamento.
- No llevan un control sobre la devolución del Manual de los colaboradores que por cualquier circunstancia cesen sus funciones, debido a que generalmente no se solicita la devolución respectiva.
- No se realizan evaluaciones del nivel de conocimiento sobre manual de créditos, a los funcionarios involucrados en el área, mismo que se debería realizar cada tres meses y los responsables de llevarlo a cabo son el Gerente General, Jefe de Negocios, Jefe de Talento Humano tal como lo indica la Norma sobre el conocimiento del Reglamento.

Determinando que el área de Otorgamiento de Créditos tiene un nivel de riesgo de un 27,28%, a lo cual se tomara acciones de mejora.

El jefe de negocios deberá utilizar el formato establecido para la distribución y recepción de los ejemplares del manual de créditos, la verificación del cumplimiento lo realiza el Jefe de Talento Humano.

Sobre las evaluaciones trimestrales del nivel de conocimiento del Reglamento, se realizaran 4 durante el año los encargados serán el Gerente General, Jefe de Negocios, o el Jefe de Talento Humano.

3.- El análisis efectuado al área de Recuperación de Cartera de Crédito basado en el Manual de Crédito, se detectó que existen tres aspectos que han sido inobservados entre los cuales tenemos que:

- El comité de crédito no se reúne en ningún periodo del año, solo delegan actividades para la recuperación de mora a los asesores a quienes han sido asignados la cartera en mora. Incumpliendo de esta forma la función del comité

el cual debe reunirse mínimo una vez al mes o cuando lo requieran de acuerdo a la gravedad de la mora.

- El asesor de negocios no da seguimiento a los pagos recibidos a la cuenta bancaria de la Cooperativa, la cual es una de sus funciones establecida en el reglamento de crédito con el fin de bajar la cuota cancelada por el cliente en el sistema y mantener actualizado su cartera.
- No proceden a invalidar el pagaré una vez que el cliente ha cancelado la totalidad del crédito, tal como lo determina el mismo Reglamento.

Determinado de esta forma que el área de Recuperación de Cartera de Crédito tiene un nivel de riesgo de un 42,86%, con un nivel de confianza moderado que está en un 57,14% para la cual se tomara acciones de mejora.

En función del Reglamento de Crédito el responsable del cumplimiento a las funciones establecidas es el Jefe de Negocios conjuntamente con el Gerente General por lo que deberán dar seguimiento a las reuniones del comité que se realizara una vez al mes como mínimo, el jefe de negocios dará seguimiento semanal a los asesores para que se cumpla con la verificación de pago a la cuenta bancaria y en caso de existir la aplicación respectiva al cliente, el Gerente General delegara una persona que se encargue de invalidar los pagarés de los créditos que han sido cancelados en su totalidad esta actividad se realizara con frecuencia trimestral.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ambato, 08 de Agosto del 2016

Licenciado

Juan Manuel Andagana

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Presente.-

Hemos efectuado el estudio y análisis a la Gestión Administrativa a tres componentes relevantes de la cooperativa como es las áreas de Talento Humano, Otorgamiento de Crédito, Recuperación, por el periodo de enero a diciembre 2015.

La Auditoría se efectuó de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), acatándonos a las disposiciones legales así como políticas y demás normas aplicables vigentes.

El informe que se adjunta cuenta con los resultados obtenidos en base al análisis realizado, con las respectivas recomendaciones que serán de beneficio para la cooperativa.

Atentamente:

Curi Toalombo

AUDITORA

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, es una institución fundada con el afán de impulsar el desarrollo socioeconómico de la población rural y urbana marginal del centro del país, a través de la prestación de servicios financieros de forma oportuna con calidad y responsabilidad, se encuentra situada en la ciudad de Ambato creada mediante acuerdo ministerial numero N° 6582 en Enero 23 del 2003, dando paso al inicio de las actividades.

La institución atiende a personas de bajos ingresos económicos del sector rural y urbano marginal mediante créditos, impulsando la creación de pequeñas empresas y a su vez generando fuentes de ingreso para que sus asociados mejoren su calidad de vida.

MOTIVO DE AUDITORÍA

La Auditoría de Gestión se da inicio de acuerdo a la carta de auspicio del gerente General de Cooperativa, para realiza la investigación notificación el inicio de Auditoría el 30 de mayo del 2016.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Determinar el grado de cumplimiento a las políticas, manuales y procesos establecidos por la institución.
- Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de las actividades que se desarrollan dentro de la Cooperativa.
- Analizar el cumplimiento de objetivos que se ha planteado la empresa.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El 30 de mayo 2016, se da inicio la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, del periodo 2015, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento a los procesos establecidos en los manuales midiendo el grado de eficiencia y eficacia.

BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, se encuentra regulada por los siguientes entes legales:

- Constitución de la República 2008.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno.
- Ley de Seguridad Social.
- Código de Trabajo.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Reglamentos, manuales, estatutos de la Cooperativa.

CAPÍTULO II

La cooperativa de Ahorro Crédito Kullki Wasi, de acuerdo al análisis realizado cuenta con el reglamento interno de trabajo, manual y reglamento operativo de crédito, manual de funciones descripción cargos, en los que se encuentran establecidos cada uno de los procesos, sin embargo no se da un cumplimiento total a los manuales antes indicado.

1.- NO CUENTAN CON UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEFINIDO

Conclusión.- La cooperativa no cuenta con un sistema de control interno definido, que se encargue del control permanente de los procesos aplicados en cada actividad que realizan los colaboradores de la institución.

Recomendación.- Al gerente general crear el área de Control Interno, de esta forma contarán con un analista de control de planta que ayuda a mejorar las actividades, y reducir los riesgos que actualmente presentan.

2.- NO APLICAN INDICADORES DE GESTIÓN

Conclusión.- La institución no aplica indicadores de gestión para la medición del cumplimiento de objetivos y metas de desempeño, en ninguna área de la cooperativa.

Recomendación.- Al gerente general aplicar indicadores de gestión para medir el desempeño de los colaboradores de la cooperativa, ya que por este medio podrá obtener mejores resultados del desempeño, con el fin de alcanzar objetivos planteados y la eficiencia y eficacia.

3.- EXISTE INCUMPLIMIENTO AL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Conclusión.- La cooperativa no cumple en su totalidad los parámetros establecido en el reglamento, el reglamento interno no se ha entregado a todos los colaboradores se realiza de forma aleatoria, no se ha publicado en un lugar visible el horario de la jornada de trabajo.

Recomendación.- Al gerente general junto con el área de Talento Humano se encargue de realizar un plan de entrega del reglamento a todos los colaboradores, y publicar el horario de la jornada de trabajo como estipula el mismo reglamento que indica que deberá estar en un lugar visible cerca al registro de asistencia.

4.- EXISTE INCUMPLIMIENTO AL MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO

Conclusión.- La entidad no cuenta con un registro de entrega y recepción del manual de crédito, debía a que en el primer caso lo realizan de manera informal, y por lo general no solicitan la devolución del mismo cuando los asesores de negocios cesen sus funciones o se separen de la cooperativa, no realizan evaluaciones de conocimiento sobre el manual.

Recomendación.- Al gerente general junto con el jefe de Crédito, deberán dar uso al formato existente para la entrega y recepción del manual de crédito, realiza evaluaciones al personal inmerso en el negocio sobre el conocimiento del manual de forma trimestral como está determinado.

5.- EXISTE INCUMPLIMIENTO AL SEGUIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO EN MORA.

Conclusión.- El comité de mora que existe dentro de la cooperativa no se reúne para tomar decisiones y dar seguimiento a la cartera vencida, el asesor de negocios no realiza seguimiento a los depósitos que realizan los clientes en la cuenta bancaria, no se invalida el pagaré una vez cancelado el crédito en su totalidad.

Recomendación.- Al gerente general conjuntamente con el área de créditos, deberá convocar a reuniones periódicas al comité de mora para la toma de decisiones, fijar día específico en donde el asesor de deberá verificar los depósitos de clientes en la cuenta bancaria y dar de baja los saldos, designar una persona que se encargue de invalidar los pagarés cancelados cada cierto periodo, de esta forma podrán cumplir con lo descrito en el manual.

Atentamente

Curi Toalombo

Jefe de Equipo

ANÁLISIS DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA DE LA COOPERATIVA.

Eficiencia.- En base al estudio realizado, a los procesos que se aplican dentro de la institución se pudo determinar que los recursos utilizados para la colocación de cartera, la supervisión y gestión de la cartera en mora, el levantamiento de información crediticia de los clientes, se están gastando de forma ineficiente debido a que por el incumplimiento a las políticas establecidas por la cooperativa son utilizados dos o varias veces para realizar la misma actividad, generando costos adicionales que afectan a la rentabilidad del negocio.

Eficacia.- De acuerdo a la investigación realizada, se determinó que el indicador de eficacia no se está cumpliendo en su totalidad a consecuencia que se incumplen a los procesos, retrasando el dinamismo del giro del negocio que este caso es la colocación y recuperación efectiva de créditos, mismo que es el objetivo de la Cooperativa, cabe indicar que la falta de capacitación a los colaboradores es la clave principal a que generen obstrucción a la calidad de servicio a los clientes afectando de esta forma también a otro de los objetivos institucionales que es brindar servicio de calidad a sus asociados.

Economía.- Debido a las inconsistencias que se presentaron el desarrollo de las actividades de la institución, el indicador de economía se está tornando débil a consecuencia que las actividades se están realizando varias veces para obtener un trabajo efectivo, generando de esta forma gastos adicionales a los presupuestados, mismos que disminuye la ganancia neta por gastos operativos.

CONCLUSIONES:

La Cooperativa de Ahorro y crédito Kulki Wasi Ltda, de acuerdo al análisis realizado posee una gestión adecuada en términos generales, pese a este buen manejo presenta varias falencias en cuanto al cumplimiento de procedimientos en las áreas de crédito, recursos humanos tales como:

- La cooperativa no realiza verificaciones del sujeto de crédito, en el que están colocando cartera, generando de esta forma un riesgo en la recuperación.
- Los asesores de crédito no realizan la verificación domiciliaria del cliente para levantar información económica real y precisa previa al desembolso del préstamo.
- El comité de mora no realiza evaluaciones de la cartera en mora para la recuperación respectiva, existiendo expedientes de crédito vencidos que aún no han sido declarados con plazos vencido como establece el manual.
- El comité de crédito no realiza una verificación adecuada del cumplimiento de los requisitos establecidos por cada tipo de crédito, dando apertura que la recuperación del mismo tenga riesgos.
- No se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos para que un nuevo empleado pueda ingresar a laborar en la cooperativa, se observa también que algunas de estas falencias se deben a que el empleado es recomendado del gerente.
- Los empleados de la cooperativa en un 13,33%, desconocen sobre la misión, visión y valores de la institución.
- Los empleados de la institución en un 22,22%, desconoce el proceso integral de sus funciones.
- El personal de atención al cliente y cajas, no ha recibido capacitaciones permanentes a fin de mejorar su desempeño.
- Los empleados de la institución en un 11,11%, manifiestan que el ambiente laboral no es adecuado para el desarrollo de las actividades.
- Los colaboradores de la institución en un 15,56%, califica la administración de la cooperativa como regular.

RECOMENDACIONES:

Se recomienda a la Gerencia gestionar en la mejora de las falencias que se indican en nuestro trabajo de investigación, con el fin de alcanzar el cumplimiento a los objetivos planteados por la entidad.

- Al jefe de crédito que al momento de asociar a los nuevos sujetos de crédito se realice la verificación de cumplir con todos los requisitos establecidos en el manual. Dar seguimiento a los controles que existen la institución, con el fin de realizar un trabajo eficiente.
- Al jefe de crédito hacer cumplir cada una de las etapas del proceso de crédito a los asesores, que son los responsables de presentar información precisa, principalmente como es el levantamiento de información, con el propósito de que la cartera colocada por la institución sea productiva y genere rentabilidad.
- El director del comité de mora, realice reuniones trimestrales para evaluar el proceso de declaratoria de expedientes en mora con plazo vencido y procedan a la gestión inmediata con el fin de reutilizar el dinero que se encuentra en estado pasivo.
- Al jefe de crédito, deberá solicitar que el expediente contenga todos los requisitos establecidos de acuerdo al tipo de crédito para que se proceda con el trámite de desembolso, a fin de minimizar el riesgo de recuperación.
- Al Jefe de Talento Humano dar cumplimiento a los parámetros establecidos para la contratación de personal, que se realice una convocatoria para seleccionar personal en caso de haber vacantes, y que todos cumplan con los requisitos previamente solicitados, de esta forma la contratación del nuevo personal sería imparcial sin dejar de lado lo establecido en el Reglamento Interno.
- El departamento de Talento Humano debiera capacitar al porcentaje de personal que desconoce de la misión, visión y valores de la institución de igual manera al personal que va formar parte de la Cooperativa, con el proposito de que todos los colaboradores se tengan claros los objetivos de la Institución.
- El Jefe de Talento Humano debiera realizar capacitaciones y evaluaciones periódica a los empleados que desconocen el manual de funciones con el fin de lograr la eficiencia y eficacia en cada una de los procesos.

- En las áreas de atención al cliente y cajas deberá poner mayor énfasis, en instruir al personal sobre los procesos de las actividades para mejorar su desempeño.
- Con el fin de mejorar la calidad en el ambiente laboral se deberá solicializar el código de ética institucional, para progresar en el rendimiento del desempeño del personal.
- De acuerdo al resultado obtenido de la encuesta un porcentaje alto aprueba la administración actual, sin embargo el nivel directivo deberá trabajar en la gestión administrava para alcanzar la eficiencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Arriaga, R. J. (10 de Agosto de 2014). *Características de una auditoría de gestión* . Obtenido de Arriaga Asociados: asesoria.arriagaasociados.cocm/caracteristicas-de-una-auditoria-de-gestion/
- Blanco, Y. L. (2009). *Normas y procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogota: Ecoediciones.
- Blanco, Y. L. (2012). *Auditoría Integral - Normas y Procedimientos*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Bonilla, M. (2016). *Formación de líderes en auditoría y control interno. Buenas Practicas*. Bogota: Derecho y Justicia.
- Castro, A. M. (2008). *Auditoría Administrativa - Proceso y Aplicación*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A de C.V.
- Cegarra, J. S. (2012). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Donal H. Taylor, P. C. (1988). *Auditoría. Conceptos y Procedimientos*. Balderas, Mexico: Editorial Lumisa, S.A. de C.V.
- Maldonado, M. K. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito, Ecuador: Producciones Digitales Abya - Yala.
- Miranda, E. (8 de julio de 2012). *Técnicas de Auditoría*. Obtenido de Tecnicas de Auditoriainvest.blogspot.com: <http://tecnicasdeauditoriainvest.blogspot.com/>
- Palacios, M. R. (2006). *Investigación Cualitativa y Cuantitativa . Diferencias y Limitaciones*. Peru: Ediciones Piura.
- Duarte, C. (26 de 08 de 2012). *Gerencie.com*. Obtenido de Auditoría de Gestión Empresarial: <http://www.gerencie.com/auditoria-de-gestion-empresarial.html>
- Estupiñan, R. (2010). *Papeles de Trabajo en la Auditoria Financiera*. Bogota: Eco Ediciones.
- Garcia, F. (2002). *Recomendaciones Metodologicas pata el diseño de un cuestionario*. Obtenido de estadistica. mat.uson.mx: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>
- Guerra, M. (30 de Septiembre de 2008). *Sistema de Control Interno - Auditoría* . Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria2.shtml>
- Hernandez, E. M. (20 de 10 de 2006). *Riesgos en Auditoría*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/cgi-bin/search.cgi?query=riesgo%20en%20auditoria>
- Herrera, M. A. (19 de Octubre de 2011). *Técnicas de Investigación Fes Acatlan*. Obtenido de es.slideshare.net: <http://es.slideshare.net/herreramarina4/fichas-de-observacion>
- Hurtado, d. B. (2010). *Guií para la comprensión Holística de la Ciencia*. Caracas: Edición, Fundación Sypal.

- Hurtado, S. H. (2009). *DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA CONTABLE DE LA EMPRESA "MOLINOS EL FENIX"*. Obtenido de dspace.espoche.edu.ec:
[http://dspace.espoche.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.espoche.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)
- Madariaga, J. M. (2007). *Manual Practico de Auditoria*. Obtenido de La Auditoria:
<https://www.casadellibro.com/libro-manual-practico-de-auditoria/9788423419982/972805>
- Maldonado, M. (2006). *dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de Auditoria de Gestion:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf>
- Pardo, J. O. (01 de 10 de 2012). *Metodología de la Auditoria de Gestión*. Obtenido de SlideShare.net: <http://es.slideshare.net/betty2805/diapositivas-auditoria>
- Quiñonez, J. (02 de 10 de 2005). *Procedimiento y técnicas, papeles de trabajo*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos27/papeles-auditoria/papeles-auditoria.shtml>
- Segura, C. M. (noviembre de 2010). *Control y Auditoria de Gestión*. Obtenido de economias.unsa.edu.ar:
http://www.economicas.unsa.edu.ar/web/archivo/otros/CONTROL_y_AUDITORIA_de_GESTION.pdf
- Vera, A. (2013). *PRINCIPALES TIPOS DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de monografias.com:
<http://www.monografias.com/trabajos58/principales-tipos-investigacion/principales-tipos-investigacion2.shtml>

ANEXOS

Anexo 1: Formato de distribución de manual.

<p>ACTA DE ENTREGA RECEPCION DEL MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</p> <p>Con el presente documento se deja constancia que el Sr/tan....., ha recibido del Jefe de Negocios/ Jefe de Agencia un ejemplar del Manual y Reglamento de Crédito actualizado a la fecha, a efectos que constituya el referente para el cumplimiento de sus funciones en los procesos de otorgamiento y administración de crédito. Constituye responsabilidad del funcionario cumplir con todas las condiciones establecidas en el mismo, así como guardar la reserva pertinente que ameritan las condiciones de privacidad y derechos de propiedad del presente documento.</p> <p>COPIA #..... Fecha de entrega..... Oficina..... Cargo del empleado..... Nombre del empleado.....</p> <p style="text-align: center;">-----</p> <p style="display: flex; justify-content: space-between;"> JEFE DE CREDITO EMPLEADO/FUNCIONARIO </p>	
---	--

Fuente: Cooperativa de Ahorro Kullki Wasi Ltda.

Elaborado: Curi de Lourdes Toalombo

Anexo 2: Formato de recepción del manual

KARDEX DE DEVOLUCIÓN DEL MANUAL Y REGAMENTO DE CRÉDITO				
N°	Nombres y Apellidos	Oficina	Fecha	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

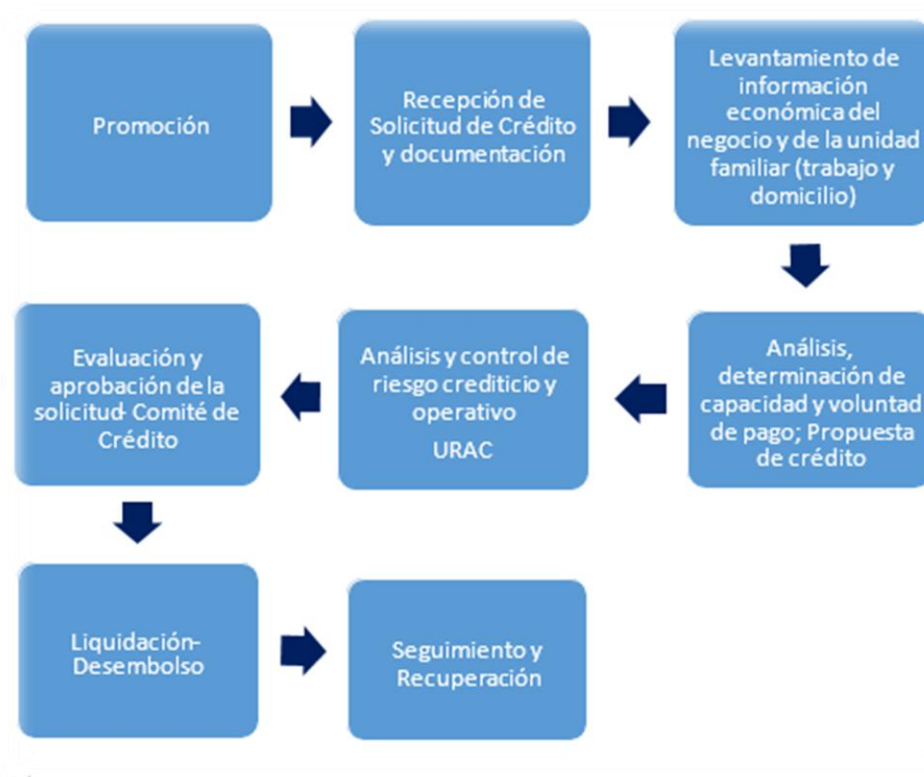
Fuente: Cooperativa de Ahorro Kullki Wasi Ltda.

Elaborado: Curi de Lourdes Toalombo

CAPÍTULO IV:

DE LA METODOLOGÍA CREDITICIA Y DEL PROCESO DE CRÉDITO

La Tecnología o Metodología de crédito comprende las actividades, tareas, políticas de selección y evaluación de socios y los formatos aplicados por la Cooperativa en el proceso de crédito.



Cuadro N° 2 Documentos requeridos al socio según tipología de producto de crédito

DOCUMENTACIÓN (titular del crédito)	Microempresa	Asociativo	Consumo	Comentarios / Observaciones
Copia de la Cédula de ciudadanía del solicitante y cónyuge, y Certificado de votación.	X		X	
Planilla de cualquier servicio básico del mes anterior.	X		X	
Reporte del mecanizado del IESS			X	Aplica también en microcrédito en socios - cónyuge que dispongan como fuente de pago los ingresos de actividad complementaria como empleados públicos o privados
Boletín de pagos (opcional)			X	
Copia de movimientos de cuenta/s de ahorro de los 3 últimos meses.	X		X	Si declara tener cuentas de ahorro o corriente
Copia de matrícula de vehículo	X	X	X	Si declara tener vehículo
Recibo de pago del impuesto predial urbanos o rurales o certificado de registro de la propiedad y copia de escrituras	X	X	X	Si declara tener propiedades (como considerar en caso de zonas rurales que no disponen de escrituras)
Certificado de posesión o contrato de arrendamiento de la propiedad en que realiza la actividad productiva	X	X		Aplica para montos superiores a USD 5 mil. En montos inferiores a USD 5 mil, la actividad en la propiedad deberá ser validada por el Asesor de Negocio.
Registro/certificado de la SEPS		X		
Copia cédula de identidad del representante legal y presidente y certificado de votación		X		
Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias (Dic) de últimos 2 ejercicios fiscales (si aplica) y al mes previo a la solicitud		X		Firmados por Gerente y Contador
Declaración impuesto a la renta actualizada, dos últimos ejercicios fiscales (si aplica)		X		
Acta constitutiva de la Asociación		X		
Nombramiento del representante legal		X		
Acta de la Junta de Socios o Accionistas en la cual se aprueba solicitar el crédito y autoriza o delega al Gerente para que lo tramite.		X		
Plan de inversión del crédito con flujo de caja proyectado.		X		

Revisado por:	Gerencia General/Arbitros de Negocios / Jefes de Agencia	Aprobado por:	Consejo de Administración
Fecha:	01, 09 y 11 de Marzo del 2016	Fecha:	15 de Marzo del 2016

CAPÍTULO VI: SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN MORA

6.1. De la declaratoria de plazo vencido

El comité de mora actuara para establecer y resolver los casos que están con mora pasado de los 60 días en adelante, sin que sea limitante para resolver créditos con menos días de morosidad.

El Comité de Mora, en función de su nivel **declarara de plazo vencido**, previo el análisis de los informes y motivación generado por parte del Jefe de Agencia correspondiente.

El objetivo del Comité de Mora

Examinar en forma particular los casos de morosidad crítica (los créditos que requieren provisión) y establecer las debilidades del análisis en la detección de riesgo crediticio. Así mismo comentar en forma crítica la efectividad la recuperación emprendidas por el Asesor de Negocio.

- Determinar el impacto de la morosidad de la cartera de cada Asesor de Negocio en relación a la cartera total de su administración,

¹⁹ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Resolución N°. 129-2015-F, Artículo 11

Revisado por:	Gerencia General/ Asesor de Negocio / Jefe de Agencia	Aprobado por:	Consejo de Administración
Fecha:	01, 09 y 11 de Marzo del 2016	Fecha:	15 de Marzo del 2016

	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
	MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO

- Definir las acciones correspondientes para la recuperación de créditos.
- Los participantes del Comité de Mora serán: La Gerencia quien presida la reunión, Jefe de Negocios en calidad de secretario, Abogado Interno, Jefe de Agencia, asesor que instrumento el crédito. Eventualmente deberían participar en estos Comités los funcionarios del área de Auditoría Interna y riesgos.
- Los participantes del comité de morosidad serán los oficiales de crédito más los funcionarios responsables de la aprobación de los créditos. En este comité, se sugiere que cada oficial exponga brevemente las causas de la morosidad de sus socios;
- Para un eficaz trabajo, el comité de morosidad, debe contar con la lista de morosidad actualizada al cierre del día y los expediente de los clientes morosos.
- Este comité debe concebirse como una herramienta de gestión. Deberá sesionar por lo menos una vez al mes con cada oficina e incrementar la frecuencia en caso de morosidad grave.

Anexo 6: Responsabilidades de Jefe de Talento Humano

3.1.8. Del Jefe de Gestión de Talento Humano	
Relaciones de Supervisión	El Jefe de Gestión de Talento Humano mantiene relaciones de dirección y supervisión al siguiente personal: I. Auxiliares de Seguridad y Servicios Generales.
Relaciones de Dependencia	El Jefe de Gestión de Talento Humano depende y por tanto reporta al Gerente General.
Relaciones de Coordinación	El Jefe de Gestión de Talento Humano coordina, esto es concertar o acordar el uso de medios, recursos, esfuerzos e información en procura del mejor desempeño de las funciones a su cargo y de la cooperativa, con las siguientes unidades operativas: I. Todas las unidades internas.
Reportes e Informes que genera	I. Plan anual de capacitación del personal; II. Reportes trimestrales de avance y cumplimiento de los planes de capacitación; III. Informes semestrales de evaluación de clima laboral y satisfacción del cliente interno; IV. Informes semestrales de evaluación al desempeño y cumplimiento de indicadores de gestión del personal; V. Informe semestral y anual de actividades del Departamento contemplando: # procesos de selección; # personal contratado; # personal desvinculado, indicadores de rotación del personal, indicadores de clima laboral, # personal y horas de capacitación ejecutadas; VI. Rol de pagos mensual; VII. Reporte/Lista de personas vinculadas (actualización semestral o cuando se presente un cambio).
Funciones y Responsabilidades	Constituyen las principales áreas de responsabilidad y funciones del Jefe de Gestión de Talento Humano: Planificación y Gestión 1. Participar en el proceso de planificación estratégica de la cooperativa; 2. Preparar el plan operativo del área y presentarlo al Jefe de Finanzas y Planificación para su consideración en los planes institucionales; 3. Evaluar y proponer las políticas y mecanismos de clasificación y valoración de cargos y política salarial; 4. Desarrollar y ejecutar, previa aprobación del Gerente General o instancias directivas, las propuestas de políticas de incentivos/beneficios no económicos y planes de integración del personal dirigidas a la mejora del clima laboral y la productividad del personal; 5. Administrar los manuales, procedimientos, reglamentos e instructivos para la correcta administración de los subsistemas de recursos humanos; 6. Definir y proponer políticas para retener y desarrollar el talento humano, a fin de incrementar la productividad de la gestión institucional y los niveles de satisfacción laboral; 7. Colaborar con el Gerente General en la realización de estudios para adecuar la estructura organizacional y funcional a los cambios del entorno;

85

8. Preparar las liquidaciones presuntivas del personal que culmina la relación laboral en la cooperativa y presentarla al Gerente General para su resolución;
Planificación de la incorporación de personal
9. Determinar las proyecciones anuales de incorporación de personal nuevo;
10. Preparar y presentar al Gerente General el plan anual (y ajuste semestral) de incorporación del personal que contemple las etapas de convocatoria, reclutamiento, selección, contratación, incorporación e inducción;
Reclutamiento y selección del personal
11. Preparar las convocatorias para la recepción de carpetas de postulantes a los cargos necesarios, según plan de incorporación;
12. Evaluar las carpetas de los postulantes y preseleccionar candidatos para continuar proceso;
13. Organizar y ejecutar el proceso de pruebas de preselección y emitir el informe correspondiente;
14. Coordinar el proceso de entrevistas directas de preseleccionados con Gerente General y/o Jefe de Área correspondiente;
15. Preparar el informe final de selección de los postulantes a incorporar;
16. Recabar la ficha individual de datos del personal a incorporar, incluyendo declaración de personas vinculadas y declaración patrimonial (de ser el caso);
17. Preparar los contratos laborales correspondientes y formalizarlos en el Ministerio de Relaciones Laborales;
18. Preparar y formalizar los avisos de entrada al IESS del personal contratado;
Inducción e incorporación operativa de personal nuevo
19. Organizar y supervisar la agenda de actividades, reuniones, manuales y reglamentos operativos, código de ética, reglamento interno de trabajo, materiales institucionales, etc. a ejecutar y revisar con el personal incorporado;
20. Coordinar con el Jefe de Área del nuevo personal, la ejecución de las actividades de inducción;
Desarrollo de planes de capacitación y carrera del personal
21. Realizar anualmente estudios de identificación de las necesidades de capacitación del personal de la cooperativa;
22. Delinear el plan de carrera del personal a partir de su incorporación estableciendo los requisitos de formación y productividad a alcanzar para su implementación;
23. Preparar el plan anual de capacitación del personal y presentarlo al Gerente General para su resolución;
24. Ejecutar el plan de capacitación del personal, en coordinación con el Comité de Educación;
25. Mantener bases de datos de instituciones y profesionales proveedores de capacitación;
Evaluación al desempeño del personal y clima laboral
26. Identificar, en coordinación con los Jefes de Área, los indicadores de productividad y gestión para los diferentes cargos y su plan de recopilación de información;

86