



**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**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**TEMA:**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA. DE LA PROVINCIA  
DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, PERÍODO 2016.

**AUTOR:**

GERMAN RUBÉN PUNINA TIXELEMA

**AMBATO – ECUADOR**

**2018**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr: German Rubén Punina Tixeleva, quienha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. María Del Carmen Ibarra

**DIRECTOR**

---

Lic. Iván Patricio Arias González

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, German Rubén Punina Tixeleva, 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 autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 15 de Junio del 2018

---

German Rubén Punina Tixeleva

C.C: 1804763256

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo le dedico a Dios por permitirme culminar mi carrera con éxito, por guiarme con su inmensa sabiduría en el camino correcto y por darme las fuerzas necesarias para lograr mi objetivo.

A mis padres que han sido y serán mi apoyo incondicional toda la vida en todos los sentidos, a mis hermanas a quienes les agradezco por inculcarme los mejores valores tanto éticos como morales, los cuales me servirán para siempre en cada etapa de mi vida

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de titulación le agradezco a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Agradecer a la Institución Educativa por haberme dado la oportunidad de formarme como profesional, a cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos y de esa manera poder desarrollarme de mejor manera en el ámbito laboral y profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de ilustraciones .....	viii
Índice de gráficos.....	viii
Resumen.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Abstract.....	x
Introducción .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del Problema .....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	3
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.....	9
2.2.1 Auditoría .....	9
2.2.2 Clasificación de la auditoría.....	9
2.2.3 Auditoría de gestión .....	11
2.2.4 Objetivos de la auditoría de gestión .....	12
2.2.5 Fases de la auditoría .....	12
2.2.6 Control interno .....	13
2.2.7 Objetivos de control interno.....	14

2.2.8	Componentes de control interno .....	14
2.2.9	Evaluación del control interno .....	15
2.2.10	Riesgo de auditoría.....	16
2.2.11	Papeles de trabajo.....	17
2.2.12	Programas de auditoría.....	18
2.2.13	Marcas de auditoría .....	18
2.2.14	Evidencia.....	20
2.2.15	Tipos de evidencia.....	21
2.2.16	Indicadores de gestión.....	21
2.2.17	Tipos de indicadores de gestión .....	22
2.2.18	Informe de auditoría .....	26
2.3	IDEA A DEFENDER .....	29
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		30
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	30
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	30
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	31
3.5	RESULTADOS .....	33
3.6	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	44
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		45
4.1	TÍTULO: .....	45
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	45
4.2.1	Archivo Permanente.....	46
4.2.2	Archivo Corriente.....	57
CONCLUSIONES .....		128
RECOMENDACIONES.....		129
BIBLIOGRAFÍA .....		130
ANEXOS .....		131

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de la cooperativa .....	31
Tabla 2: Factibilidad de la auditoría .....	34
Tabla 3: Auditorias de gestión a la cooperativa.....	35
Tabla 4: Administración de la cooperativa .....	36
Tabla 5: indicadores de gestión .....	37
Tabla 6: Información que le permita realizar la auditoria de gestión .....	38
Tabla 7: colaboración de los máximos responsables de la cooperativa.....	39
Tabla 8: objetivos para que sean alcanzados por los asesores .....	40
Tabla 9: Cuenta con una normativa .....	41
Tabla 10: Se han realizado procesos de capacitación .....	42
Tabla 11: Auditoria de gestión beneficiara a la cooperativa para una buena toma de decisiones.....	43

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Clasificación de auditoría .....	10
Ilustración 2: Marcas de auditoría .....	19

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: : Factibilidad de la auditoría .....	34
Gráfico 2: auditorias de gestión a la cooperativa.....	35
Gráfico 3: Administración de la cooperativa .....	36
Gráfico 4: indicadores de gestión .....	37
Gráfico 5: información que le permita realizar la auditoria de gestión .....	38
Gráfico 6: colaboración de los máximos responsables de la cooperativa.....	39
Gráfico 7: objetivos para que sean alcanzados por los asesores.....	40
Gráfico 8: Cuenta con una normativa .....	41
Gráfico 9:Se han realizado procesos de capacitación.....	42
Gráfico 10: Auditoria de gestión beneficiara a la cooperativa para una buena toma de decisiones.....	43



## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016, aplicando los procedimientos de auditoría diseñados para la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos Administrativos y Financieros. En el primer capítulo se reportó el primer acercamiento con la Gerente de la Cooperativa, donde se pudo conocer que existían incumplimiento en los procesos tanto de colocación con de recuperación y el no llegar a las metas previstas, debido principalmente a la ausencia de los indicadores de gestión. En el marco teórico se colocaron las definiciones relacionadas directamente con el tema, consultado de varios autores, a fin de construir el conocimiento, en lo referente al marco metodológico se estableció el uso de la modalidad cuantitativa cualitativa, con el tipo descriptivo explicativo, obteniendo de esta manera información para la elaboración del marco propositivo. Las fases de auditoría aplicadas son: familiarización, partiendo de la revisión de la información general de la Cooperativa, se analizó la misión y visión, seguido de la evaluación del sistema de control interno, dando un nivel de confianza general del 60.40% moderado y un riesgo moderado del 39.60%; en la fase de ejecución se revisó el cumplimiento de procesos de talento humano, el manual de créditos y la aplicación de indicadores de gestión, dando como resultado que el proceso de otorgamiento se efectuó en el 86%, no se recabo la totalidad de requisitos existiendo un faltante del 17%. En conclusión la Cooperativa cuenta con una normativa interna pero esta no ha sido socializada, por lo que se recomienda la socialización de la misma y posteriormente la aplicación de evaluaciones.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <EFICIENCIA >, <EFICACIA>, <ECONOMÍA>, <TUNGURAHUA (PROVINCIA)>.

---

Ing. María del Carmen Ibarra  
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACION

## ABSTRACT

The objective of this certification work is to carry out a Management Audit of the Warmikunapak Rikchari Ltda. Credit and Savings Cooperative. In the province of Tungurahua, Ambato canton, period 2016, applying the audit procedures designed to determine levels, of efficiency, effectiveness, and economy of the Administrative and Financial processes. In the first chapter, the first approach was reported with the Manager of the Cooperative, where it was known that there was a lack of compliance in the processes of placement and recovery and the failure to reach the expected goals, mainly due to the absence of indicators of management. In the theoretical framework, the definitions related directly to the topic were placed, consulted by several authors, in order to build knowledge, in relation to the methodological framework the use of the qualitative-quantitative modality was established, with the propositive framework. The audit phases applied are: familiarization, based on the review of the general information of the cooperative, the mission and vision were analyzed, followed by the evaluation of the internal control system, giving a general confidence level of 60.40% moderate and a moderate risk of 39.60% in the execution phase was reviewed the compliance of human talent processes, the credit manual and the application of management indicators, resulting in the grating process was carried out in 86%, was not collected the totality of requirements existing an absence of 17%. In conclusion, the Cooperative has an internal regulation but this has not been socialized, so it is recommended to socialize it and then apply evaluations.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <AUDIT>, <MANAGEMENT AUDIT>, <EFFICIENCY>, <EFFICACY>, <ECONOMY>, <TUNGURAHUA (PROVINCE)>.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se presenta en cuatro capítulos, a saber:

El capítulo I, presenta el Problema a resolver, en él se establecen las características propias del problema de investigación así como los objetivos que se pretenden alcanzar, justificando el porqué del estudio.

En el capítulo II, Marco Teórico, se presentan los antecedentes de investigaciones anteriores, así como la teórica básica relativa a las variables de investigación: Auditoría de Gestión y herramientas de la Auditoría de Gestión.

En el capítulo III, Marco Metodológico, se determina la metodología utilizada durante la aplicación de la auditoría, especificando las técnicas e instrumentos de recolección de la información utilizados y el procedimiento para su correspondiente procesamiento de datos.

En el capítulo IV, Marco Propositivo, se presenta el contenido de la propuesta, aplicando los procedimientos inherentes a cada una de las fases de la Auditoría de Gestión, relacionando la teoría sobre auditoría con la realidad de la gestión de la institución.

Finalmente se establece las Conclusiones generales de la investigación así como sus respectivas Recomendaciones y se incluye la bibliografía utilizada como referente teórico, así como los anexos de los instrumentos utilizados.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., fue fundada por 23 mujeres indígenas de Pilahuín, Comunidad Yatzaputzan en la provincia de Tungurahua, con la finalidad de otorgar créditos para el desarrollo productivo de la comunidad, sean estos empleados en el comercio, agricultura o ganadería. Su producto estrella son los microcréditos colocando en el período 2016, \$ 515680.58 dólares, con un porcentaje de cartera vencida del 5.48%, en la actualidad laboran seis empleados en la cooperativa.

Dentro de las deficiencias que se han encontrado tenemos:

- Incumplimiento del proceso de colocación y recuperación de cartera vencida, que se puede evidenciar al momento de realizar los cálculos de las comisiones de los empleados encargados de esta área esencial de la cooperativa.
- No se han llegado a las metas de colocación fijadas para el personal de crédito, debido a que en ocasiones varios de los empleados no cumplen con una planificación que incluyan visitas a los socios.
- Ausencia de indicadores de gestión en el desarrollo de las actividades, el Gerente de la Cooperativa no ha exigido la aplicación de esta valiosa herramienta de gestión indispensable para la toma de decisiones.
- Inexistencia de auditorías de gestión en la cooperativa de ahorro y crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., no se ha fijado la necesidad por desconocimiento de las autoridades de la institución, pero en base a la entrevista al Gerente se fijó que era indispensable para conocer el manejo administrativo y operativo de la cooperativa.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Con la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., de la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016”, se podrá determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos Administrativos y Financieros?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

El trabajo de titulación se realizará en base de los siguientes lineamientos,

**Campo de acción:** Auditoría de Gestión

**Campo espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., que está ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato.

**Campo Temporal:** 2016.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Desde el punto de vista teórico el presente trabajo investigativo se lo justificará con los siguientes componentes investigativos porque se hará conocer a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., que la auditoría de gestión servirá como herramienta para una correcta toma de decisiones.

### **Justificación teórica**

En la presente investigación se basará en consultas de varias fuentes bibliográficas o tecnológicas que permitirán la construcción del conocimiento, teniendo como sustento el marco teórico del presente trabajo de titulación a fin de adaptar las necesidades y requerimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.

### **Justificación académica**

Dentro de las cátedras impartidas en la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, tenemos; auditoría financiera, de gestión, prácticas de auditoría y seminarios

y conferencias, dictados por profesionales de cada área que por ende adquirimos conocimientos para la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa que nos colaborará para la ejecución de este trabajo de titulación.

### **Justificación Metodológica**

Desde el punto de vista metodológico la Auditoría de Gestión se justificará en base al tipo descriptivo, aplicando los métodos inductivo; para la recolección del conocimiento teórico y deductivo para la realización del marco propositivo, se aplicaran deferentes técnicas e instrumentos para recabar la mayor cantidad de información posible para la elaboración de los hallazgos y así enmendar los errores que sean determinados en el proceso de proceso de gestión del proceso auditado.

### **Justificación Práctico**

Desde la parte práctica se lo justificará de acuerdo a los conocimientos teóricos que permiten la aplicación de los procedimientos de auditoría, partiendo de la obtención de evidencia, suficiente, competente y relevante para la elaboración de los hallazgos y posteriormente el informe final con conclusiones y recomendaciones.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016, aplicando los procedimientos de auditoría diseñados para la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos Administrativos y Financieros.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los conceptos en el marco teórico respecto de la auditoría de gestión a los procesos administrativos y financieros revisando diversas fuentes de consulta para la determinación de las diferentes áreas críticas.
- Evaluar los procesos de una auditoría obteniendo evidencias relevantes de la Cooperativa para la elaboración de los hallazgos.
- Emitir un informe de los hallazgos en base a las evidencias encontradas en el proceso administrativo y financiero para que nos permita realizar una buena toma de decisiones.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se consideró temas similares que fueron autoría de estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Título:**

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sagrada Familia Ltda.”, agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2013

**Autor:**

Copa Yupangui, María Sandra

**Fecha de publicación**

2015

**Resumen:**

La presente investigación es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sagrada Familia Ltda.” agencia Riobamba, período 2013, se realizó para lograr el propósito de la investigación fue necesario profundizar la teoría que relacionó al objeto de estudio, el mismo que se sustentó en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, conceptualización de Auditoría de Gestión, donde se cumplió con las Fases comprendidas entre el conocimiento preliminar, Evaluación del Sistema de Control Interno, Papeles de Trabajo; Desarrollo de Hallazgos y Redacción de Informe y Comunicación de Resultado; los métodos de auditoría utilizados como cuestionarios, entrevistas, observación; se planteó el Sistema de Control Interno basado en el método COSO II, y los indicadores de gestión, que permitió conocer el nivel de gestión de la institución. Al concluir el trabajo, sustentado en las Políticas, Manuales de Procedimientos, Reglamentos, Estatuto Social, Instructivo de Control Interno y Código de Ética, facilitados por la Cooperativa “Sagrada Familia Ltda.”, Agencia Riobamba,



finalmente se generó un informe de Auditoría que contiene debilidades encontradas durante la ejecución de la auditoría de gestión al período 2013, con su respectiva conclusión y recomendación, cada una de estas encaminan a contribuir al mejoramiento institucional como; el uso de los recursos, fortalecimiento a las debilidades, mejor desempeño laboral, cumplimiento de políticas, normas y procedimientos.

**Título:**

Auditoría de gestión al Departamento Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga” Ltda. Sucursal Riobamba, para incrementar la eficiencia en los procesos.

**Autor:**

Guambo Remache, Alexandra Jacqueline

**Fecha de publicación:**

2013

**Resumen:**

La presente tesis titulada “Auditoría de Gestión al Departamento Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MINGA Ltda. Sucursal Riobamba, para incrementar la eficiencia en los procesos”, tiene el propósito de brindar una herramienta que permita detectar los riesgos y generar soluciones pertinentes para incrementar la eficiencia en los procesos, que ayuden a la toma de decisiones.

Para el desarrollo de la tesis se utilizó la metodología cuali-cuantitativa, que es aplicada durante el desarrollo de las fases de Auditoría de Gestión, pero sobre todo en la obtención de información suficiente, competente y adecuada mediante la aplicación de los cuestionarios de Control Interno COSO.

El desarrollo de la propuesta dio como resultado el informe de Auditoría en el que claramente se da a conocer la ausencia de una Auditoría de Gestión al departamento Financiero, falta de una adecuada estructura organizacional, carencia de incentivos al personal para mejorar la productividad y falta de capacitación profesional en cuanto a la eficiencia en los procesos.

Mediante la Auditoría de Gestión al departamento Financiero se plantea una herramienta fundamental para mejorar las políticas de financiamiento y generar mayor compromiso por parte de los directivos y el personal de la institución, de tal manera que se pueda mejorar la eficiencia en los procesos que se ejecuten con la finalidad de lograr mayor productividad de la misma.

Se pudo concluir que existe una despreocupación por parte de la Gerencia en cuanto al desarrollo del personal del departamento Financiero.

Por lo que se recomienda al Gerente como a los directivos del departamento implementar la propuesta, poner énfasis en las sugerencias propuestas en el informe de Auditoría, con el fin de cumplir cada uno de los objetivos propuestos por la entidad y lograr mayor satisfacción en los socios.

**Título:**

Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Crédito y Cartera del Banco Nacional de Fomento - sucursal Riobamba durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2010

**Autor:**

Caiza LLanga, Alexandra Marcela  
Zavala Oñate, Eufemia Alejandra

**Fecha de publicación:**

25-oct-2011

**Resumen:**

La Presente Tesis titulada “Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Crédito y Cartera del Banco Nacional de Fomento, Sucursal Riobamba, durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2010” consiste en el análisis mediante la auditoría al Departamento ya mencionado que compone la institución así como de sus principales procesos, en busca de identificar áreas críticas para generar una posible solución y hacer frente a cambios en el entorno.

Se iniciará con el Capítulo I, que abarca el conocimiento general de la institución. Seguidamente presenta el marco teórico sobre el cual se va a enmarcar el examen de auditoría que engloba el ámbito de la auditoría, particularmente la enfocada a la gestión, sus componentes de análisis para la evaluación del riesgo, indicadores de gestión, control interno

En el Capítulo II, se realizará un análisis externo e interno, de las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades que rodean al Departamento de Crédito y Cartera. Además contempla el desarrollo del examen de Auditoría de Gestión orientado al departamento antes citado en el que se aplican todos los procedimientos de auditoría determinados.

La comunicación de resultados se desarrollada en el Capítulo III, en el que se detallan las evidencias y hallazgos que son debidamente comunicados por medio del Informe de Auditoría, en donde se establecen conclusiones y recomendaciones que permitan mantener y mejorar la gestión del Departamento.

El Capítulo IV, abarca conclusiones y recomendaciones emitidas con el objetivo de que se implementen acciones correctivas de las falencias identificadas en el control interno y contribuyan al cumplimiento coordinado de los planes operativos y estratégicos del Departamento.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Auditoría**

De La Peña (2009, pág. 5)

La palabra auditoría se originó en la antigüedad, al igual que el de auditor, nombre por el que se designaba a la persona que oía las rendiciones de cuentas de los funcionarios y agentes reales, quienes por falta de instrucción no podían presentarlas por escrito.

### **2.2.2 Clasificación de la auditoría**

La auditoría se clasifica según De La Peña (2009) se clasifica de la siguiente manera:

Ilustración 1: Clasificación de auditoría



Fuente: (De la Peña, 2009, pág. 5)

Elaborado por: EL Autor

### Según la naturaleza del profesional

- **Auditoría externa:** Es un servicio prestado a la entidad auditada por profesionales independientes.
- **Auditoría interna:** es aquella actividad que ejercen profesionales en el seno de una empresa.
- **Auditoría gubernamental:** es la actividad de fiscalización realizada por diversos órganos del estado.

### Según la clase de objetivos perseguidos

- **Auditoría financiera o contable:** consiste en la comprobación de las cuentas anuales y otros estados financieros.
- **Auditoría operativa:** Es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos para incrementar su eficiencia.

### **Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados**

- **Auditoría completa o convencional:** su finalidad es dar una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales.
- **Auditoría parcial o limitada:** Es la revisión parcial de otros documentos contables y emitir informes sobre los mismos.

### **Según su obligatoriedad**

- **Auditoría obligatoria:** Es aquel proceso de revisión a la empresa por el ordenamiento jurídico vigente.
- **Auditoría Voluntaria:** Es el procedimiento de revisión realizado por la empresa de manera discrecional

### **Según la técnica utilizada**

- **Auditoría por comprobantes:** Se basa en la revisión de documentos que sustentan los hechos objeto de la auditoría.
- **Auditoría por controles:** Es una técnica de auditoría basada en la evaluación del sistema del control interno.(págs. 5 - 6)

### **2.2.3 Auditoría de gestión**

Maldonado(2011, pág. 21)“Una auditoria es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de un organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo, mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones.

Según Oswaldo Fonseca (2007); se define de la siguiente manera:

La auditoría de gestión se encarga de determinar si la entidad requiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente, estableciendo las causas de ineficiencia o practicas económicas, evaluando si los objetivos de un programa son apropiados para producir los resultados apropiados.

Su objetivo es evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos públicos, así como el desempeño de los servidores y funcionarios del Estado,

respecto al cumplimiento de las metas programadas y el grado con que se están cumpliendo las metas programadas y el grado con que se están logrando los resultados o beneficios previstos por la legislación presupuestada o por la entidad que haya aprobado el programa o la inversión correspondiente a la auditoría de gestión puede tener, entre otros, (págs. 21-22)

#### **2.2.4 Objetivos de la auditoría de gestión**

Los objetivos según (Blanco, 2012, pág. 403)

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden 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 eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

#### **2.2.5 Fases de la auditoría**

Maldonado (2011, pág. 41) Fases de la Auditoría, propuesta de tres fases y sus respectivas subfases:

Fase 1. Familiarización, que contempla el estudio del medio (que sería para el caso de una auditoría externa). Estudio de la gestión administrativa (breve visión) y visita de las instalaciones.

Fase 2. Investigación y análisis que contempla entrevistas, evaluación de la gestión administrativa y examen de la documentación.

Fase 3. Diagnóstico con una fase creativa que considera ensayar el modelo conceptual de la estrategia administrativa, prioridad que debe darse a los elementos del modelo y costo – beneficio del modelo diseñado. Una segunda subfase es la re verificación de los hallazgos y la última es el informe.

La Academia Mexicana de la Auditoría Integral, propone 5 fases con sus respectivas subfases:

Fase I. Análisis General y diagnóstico que comprende evaluación preliminar, plan de trabajo, ejecución y diagnóstico.

Fase II. Planeación estratégica con determinación de objetivo, elaboración del programa, determinación de recursos y seguimiento del programa.

Fase III. Ejecución, que contempla obtención de evidencias, técnicas y recursos, y finalmente coordinación y supervisión.

Fase IV. Informe de resultados que contempla observaciones y oportunidades de mejora, estructura, contenido y presentación; discusión con el cliente y definición de compromisos e informe ejecutivo.

Fase V. Diseño, implantación y evaluación con sus respectivas subfases: diseño, implantación y evaluación. Esta fase se le toma bajo el nombre de monitoreo estratégico.

### **2.2.6 Control interno**

Para Rodrigo Estupiñán(2006), se define de la siguiente forma:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas organización. (pág. 19)

Para Alfonso Armador Sotomayor, (2008), con referencia al Control, menciona lo siguiente: “El concepto de control, como una etapa del proceso administrativa, es decir, funcional, representada una actividad de vigilancia del cumplimiento de las operaciones y la confirmación del apego a la normativa establecida, así como los objetivos planeados”. (Pág. 25)

### **2.2.7 Objetivos de control interno**

Para Madariaga, (2004), los objetivos de Control Interno, son:

1. Salvaguardar los bienes de la empresa evitando pérdidas por fraude o por negligencia.
2. Comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, los cuales son usados por la dirección para tomar decisiones.
3. Promover la eficiencia de la explotación.
4. Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia. (pág. 67)

### **2.2.8 Componentes de control interno**

Para Mantilla(2007), los componentes de control interno son:

- **Ambiente de control.**

La esencia de cualquier negocio es su gente – sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos, y la competencia – y el ambiente en el que opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

- **Valoración de riesgos.**

La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.



- **Actividades de control.**

Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

- **Información y comunicación.**

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

- **Monitoreo.**

Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. (pág. 18)

### **2.2.9 Evaluación del control interno**

Según (Cardozo, 2006) define los siguientes métodos de evaluación:

- **Método Descriptivo:** Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del control interno. Es decir, es la formulación mediante un memorando donde se documentan los distintos pasos de un aspecto operativo.
- **Método de cuestionarios:** Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.
- **Método gráfica:** Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos, en dichos dibujos se representan

departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general. (pág. 38)

### **2.2.10 Riesgo de auditoría**

Para (Blanco Luna, 2012), el riesgo de auditoría es; significa el riesgo que el auditor dé una opinión de auditoría impropia cuando existan errores importantes en la temática. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

#### **Riesgo inherente**

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones o una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

#### **Riesgo de control**

Es el riesgo de que una representación errónea que pueda ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y resulte ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

#### **Riesgo de detección**

Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases. (pág. 68)

### **2.2.11 Papeles de trabajo**

Según Juan Carlos Mira los papeles de trabajo son:

Son documentos preparados por el auditor que le permiten tener informaciones y pruebas de la auditoría efectuada, así como las decisiones tomadas para formar su opinión. Su misión es ayudar en la planificación y realización de la auditoría y en la supervisión y revisión de la misma y suministrar evidencias del trabajo llevado a cabo para argumentar su opinión.

Es el registro material que conserva el auditor del trabajo realizado, incluyendo los procedimientos empleados, pruebas realizadas e información obtenida. Deben realizarse en el momento de hacer el trabajo, son propiedad única del auditor que los tiene que custodiar y guardar durante cinco años.

#### **Contenido mínimo de los papeles:**

1. Evidencia los estados contables y demás información, sobre los que va a opinar el auditor.
2. Relación de los pasivos y activos, demostrando cómo tiene el auditor evidencia de su existencia física y valoración.
3. Análisis de las cifras de ingresos y gastos que componen la cuenta de resultados.
4. Prueba de que el trabajo fue bien ejecutado, supervisado y revisado.
5. La forma del sistema de control interno que ha llevado el auditor y el grado de confianza de ese sistema y cuál es el alcance realizado para revisar las pruebas sustantivas.
6. Detalle de las definiciones o desviaciones en el sistema de control interno y de las conclusiones a las que llega.
7. Detalle de las contrariedades en el trabajo y soluciones a las mismas. (pág. 29)

### **2.2.12 Programas de auditoría**

Según (Fonseca, 2007, pág. 271)

Los programas de auditoría comprenden una relación lógica, secuencial y ordenada de los procedimientos a ejecutarse, su alcance, el personal y el momento en que deberán ser aplicados, a efectos de obtener evidencia competente, suficiente y relevante, necesaria para alcanzar el logro de los objetivos de auditoría. Deben ser lo suficientemente flexibles para permitir modificaciones durante el proceso de la auditoría que a juicio del auditor encargado y supervisor, se consideran pertinentes.

Para (De la Peña, 2009, pág. 101)

El programa de auditoría cumple las siguientes funciones.

- La coordinación del trabajo, ya que supone una guía que permite al equipo de auditoría realizar el trabajo de una forma coherente y lógica.
- La documentación, junto con el resto de los papeles de auditoría, del trabajo efectuado, lo que permite su supervisión, así como justificar frente a terceros la evidencia obtenida.
- Facilitar la programación temporal de futuras auditorías, ya que en el programa a reflejado el tiempo previsto y realmente invertido en la realización de cada procedimiento.

### **2.2.13 Marcas de auditoría**

Para (Contraloría General del Estado, 2003)

Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer, además, cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado.

Las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

A continuación, propongo las marcas estándares que pueden utilizarse y que se encuentran relacionadas con las técnicas y otras prácticas que contienen los procedimientos de auditoría.(págs. 67 - 68)

Ilustración 2: Marcas de auditoría

✓	Ligado
✕	Comparado
*	Observado
∧	Rastreado
>	Indagado
⌘	Analizado
↕	Conciliado
∪	Circularizado
ψ	Sin respuesta
⊕	Confirmaciones, respuesta afirmativa
⊖	Confirmaciones, respuesta negativa
∨	Comprobado
∑	Cálculos
⊘	Inspeccionado
⊙	Notas explicativas

**Fuente:**(Contraloría General del Estado, 2003, pág. 68)

### 2.2.14 Evidencia

Según Fonseca (2008);

El auditor debe obtener evidencia suficiente, competente y relevante mediante la aplicación de pruebas de control y procedimientos sustantivos que le permitan fundamentar razonablemente los juicios y conclusiones que formule respecto al organismo, programa, actividad o función que sea objeto de la auditoría.

La evidencia deberá someterse a prueba para asegurarse que cumpla los requisitos básicos de suficiencia, competencia y relevancia. Los papeles de trabajo deberán mostrar los detalles de la evidencia y revelar la forma en que se obtuvo.

#### **Características de la evidencia**

**Suficiencia.** Es suficiente la evidencia objetiva y convincente que basta para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones expresadas en el informe. La evidencia será suficiente cuando por los resultados de la aplicación de procedimientos de auditoría se comprueben razonablemente los hechos revelados. Para determinar si la evidencia es suficiente se requiere aplicar el criterio profesional.

**Competencia.** Para que sea competente, la evidencia debe ser válida y confiable. A fin de evaluar la competencia de la evidencia, se deberá considerar cuidadosamente si existen razones para dudar de su validez o de su integridad. De ser así, deberá obtener evidencia adicional o revelar esa situación en su informe.

**Relevancia.** Se refiere a la relación que existe entre la evidencia y su uso. La información que se utilice para demostrar o refutar un hecho será relevante si guardan relación lógica y patente con ese hecho. Si no lo hace, será irrelevante y, por consiguiente, no podrá incluirse como evidencia. (pág. 359)

### 2.2.15 Tipos de evidencia

Según (Franklin, 2007); Los tipos de evidencia son las siguientes:

- **Física.** - se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos y se presenta a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.
- **Documental.** - Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y de toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.
- **Testimonial.** - Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.
- **Analítica.** - Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y componentes. (pág. 89)

### 2.2.16 Indicadores de gestión

Para la (CGE, 2012) define lo siguiente:

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

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

Se pueden utilizar datos primarios o indicadores que relacionan dos datos; una vez elegidos los indicadores, se definen los objetivos contra los que se van a comparar, la periodicidad en que se realizarán las mediciones y cuando los desvíos se convertirán en

alertas, es decir, indicarán los niveles por encima o por debajo de los cuales el indicador es importante.

### **Características**

- Estarán ligados a la misión, visión, los objetivos estratégicos y las metas trazadas.
- Establecerán una periodicidad y un responsable de cálculo
- Proveerán información útil y confiable para la toma de decisiones
- El número de indicadores será el necesario para evaluar la gestión, uso de los recursos y grado de satisfacción de los usuarios, evitando los que no son aplicables.
- Se integrarán con los procesos, áreas funcionales y sistemas de evaluación organizacional.(págs. 22 - 23)

#### **2.2.17 Tipos de indicadores de gestión**

##### **Eficacia**

En una concepción general, la eficacia o efectividad, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados.

Es fundamental por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas, para que se pueda medir el grado de eficacia.(pág. 6)

Ejemplos de (Contraloría General del Estado, 2003, págs. 91 - 92):

Total de obras ejecutadas con relación a las obras programadas

Total de jóvenes capacitados con relación al total programado de jóvenes a capacitar

Total de bancos inspeccionados con relación al total de bancos



Existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio se obtiene los resultados esperados independientemente de los recursos esperados independientemente de los recursos utilizados para obtener dichos resultados.

La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos previstos; es decir, comparando los resultados reales obtenidos con los resultados previstos. La evaluación de la eficacia de una entidad no puede realizarse sin la existencia de un plan, presupuesto o programa, en los que los objetivos aparezcan claramente establecidos y cuantificados.

La eficacia es el grado de cumplimiento de los objetivos previstos, por lo tanto su medición se expresa en un porcentaje de cumplimiento. Existen dos tipos de medición de eficacia: la que mide los hechos (eficacia parcial de los hechos) y la que mide los resultados (eficacia total de los resultados).

Los indicadores de eficacia evalúan el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir en qué medida el área, o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos fundamentales, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.

Es posible obtener medidas de eficacia, en tanto exista claridad respecto de los objetivos de la entidad. Así, instituciones que producen un conjunto definido de servicios o prestaciones, orientadas a una población acotada, pueden generar medidas de eficacia tales como cobertura de los programas, aceptabilidad de las prestaciones, grado de satisfacción de los usuarios, tiempo de tramitación de los beneficios y otros, como por ejemplo:

- Porcentajes de deserción en cursos de capacitación
- % de incremento anual de recaudación asociado a la acción Servicio de Impuesto Internos.
- Inspecciones técnicas a instalaciones nuevas / total de instalaciones nuevas
- Controles anuales buses urbanos / parque de buses urbanos.
- Denuncias recibidas / Denuncias resueltas

- Reclamos recibidos / Reclamos solucionados
- Superficie media afectada por incendios forestales
- Raciones escolares servidas diarias / Raciones asignadas diarias
- Solicitudes de marca despachadas / solicitudes recibidas
- Terneras vacunadas / Total terneras en programa de vacunación
- Asistencia promedia de niños a jardines infantiles / Total niños en edad infantil
- Indicadores de eficacia
- Reducción de accidentes laborales a través de un determinado programa
- Reducción de incendios de los bosques como consecuencia de una mayor vigilancia.
- Número de vehículos abandonados retirados a las 24 horas de recibir la denuncia.
- Cantidad de personas empleadas después de seguir un curso de formación profesional.

#### Cobertura

Número de Usuarios atendidos por servicio

Número Potencial de Usuarios por Servicio

#### **Eficiencia**

El concepto de eficiencia, se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño.

Por tal razón, la auditoría de gestión concibe a la eficiencia bajo un criterio integral, al relacionar la productividad de las operaciones o actividades, con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación.(pág. 7)

Ejemplos de indicador de eficiencia (Contraloría General del Estado, 2003, pág. 89);

Total horas-hombre disponibles con relación al total horas hombre utilizadas

Total de insumos utilizados con relación al total de insumos adquirido

Una actuación eficiente es aquella que con unos recursos determinados se obtiene un resultado máximo, o que con unos recursos mínimos se mantiene la calidad y cantidad de un servicio determinado. El estudio de la eficiencia comprende:

- El rendimiento del servicio prestado o del bien adquirido o vendido, en relación a su costo.
- La comparación de dicho rendimiento con una norma establecida previamente.
- Las recomendaciones para mejorar los rendimientos estudiados.

Objetivos de estos indicadores:

- Medir la productividad administrativa y operativa en relación con el recurso utilizado frente al servicio prestado
- Establecer el indicador principal de eficiencia (rentabilidad pública o social), que permite valorar los costos y beneficios de la empresa a la sociedad
- Identificar los procesos administrativos y operativos utilizados en la transformación de los recursos a fin de evaluarles la celeridad y los costos incurridos en el proceso productivo.
- Establecer la eficiencia en la utilización de los recursos en el logro de objetivos previstos
- Determinar si la cobertura alcanzada en la producción o prestación del servicio, logro las metas establecidas al mínimo costo.

Evaluación

El análisis de la eficiencia agrupa la evaluación de los procesos (administrativos y operativos) y en función de su contribución a la conformación de valor a la sociedad; teniendo como herramientas fundamentales el indicador de Rentabilidad Pública o Social (supeditado a las características de la entidad en estudio) indicadores complementarios

(desempeño, productividad, costo, proceso, entre otros) y otras herramientas de evaluación dadas por el análisis y la evaluación de los procesos y costos.

Indicadores de eficiencia.-

- Costo anual de mantenimiento de una biblioteca / número de lectores.
- Costo de mantenimiento de una piscina pública / número de usuarios.
- Número total de alumnos / Número de alumnos que no aprobaron el curso.

### **2.2.18 Informe de auditoría**

Según Enrique Franklin (2007)

Al finalizar el examen de la organización de acuerdo con el procedimiento correspondiente, y una vez que se han seleccionado los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos y formulado el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe en el cual se consignen los resultados de la auditoría e identifique claramente el área, sistema, programa, proyecto, etc. Auditado, el objeto de la revisión, la duración, alcance, recursos y métodos empleados.

En virtud de que en este documento se señalan los hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones de la auditoría, es indispensable que brinde suficiente información respecto de la magnitud de los hallazgos y la frecuencia con que se presentan, en relación con el número de casos o transacciones revisadas en función de las operaciones que realiza la organización. Asimismo, es importante que tanto los hallazgos como las recomendaciones estén sustentados por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor.(págs. 115-116)

Según (Sotomayor, 2008)

El proceso de auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia.

Antes de finalizar el informe es conveniente analizar las aclaraciones pendientes con los supervisores, el auditor operativo o de apoyo y personal de la propia organización a efecto de dilucidar, aclarar o ratificar hechos y hallazgos relevantes, y no caer en deformaciones sustanciales de la realidad; por ello se requiere de atención, diligencia, apoyo documental de referencia y notas personales para la elaboración del informe de auditoría.

Tratadistas de esta disciplina coinciden en afirmar que, en el empleo de una estructura para el informe, no existe un tipo específico, sino ciertos apartados que sirven de apoyo.

A continuación, se describe cada uno de ellos:

- **Introducción y antecedentes**

Exposición de los antecedentes de la organización y del tema sujeto a evaluación.

- **Finalidad**

En este apartado se recomienda especificar en forma clara el objeto que se busca al realizar esta evaluación, lo cual debe conocer con precisión la parte interesada, y en caso que no sea así se ayudará esclarecerlo.

- **Metodología**

Describe el sistema seguido en el desarrollo de la actividad, lo cual incluye las técnicas y procedimientos aplicados para obtener la información mínima requerida y la validación de la misma.

- **Alcance**

Indica la extensión o profundidad de la actividad evaluada, que toma en cuenta funciones, prácticas de trabajo, manuales de organización y de procedimientos y sistemas administrativos para obtener información y desprender elementos de juicio en relación al universo que se examina.

- **Apreciación de hechos relevantes**

Al efectuar su trabajo, el auditor suele detectar situaciones tanto positivas como negativas, algunas consideradas de interés general y otras de trascendencia, siendo esta última las que deberá comunicar, puesto que es más factible que sus repercusiones afecten la operación de la empresa.

- **Observaciones**

En este apartado se indican los resultados obtenidos en la evaluación y comprende el reconocimiento de los aspectos positivos, pero sobre todo las deficiencias encontradas, que es que en todo caso desean conocer los directivos de la empresa.

- **Salvedades**

En forma profesional el auditor comunicará a la organización aquellos hechos o situaciones que le impida opinar en un momento dado sobre cierto aspecto de la evaluación y su actitud hacia ella.

- **Limitaciones**

Contratiempos que obstaculizan el desarrollo de la evaluación e impiden cumplir con eficiencia lo que se ha calendarizado.

- **Recomendaciones**

Representan la aportación profesional del auditor, que consiste en manifestar las indicaciones y sugerencias de mejora en las áreas o funciones en las cuales se haya detectado alguna deficiencia al momento de aplicar la evaluación. (págs. 138-143)

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

Con la realización una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., de la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016, se determinará los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos Administrativos y Financieros.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La modalidad de investigación a ser empleada es la de campo, este tipo de investigación se apoya en informaciones que provenientes de varias fuentes, dentro de ello se aplicará entrevistas, encuestas y observaciones. Para el análisis de información se realizará el trabajo de titulación dentro de las instalaciones de la Cooperativa a fin de manejar la mayor cantidad de información prevista.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para el presente trabajo de titulación se aplicará os siguientes tipos de investigación:

- **Investigación Descriptiva:**

Su objetivo es describir los hechos que afectan a la cooperativa y su dinámica, identificar aspectos relevantes de la realidad, que afectan a la cooperativa.

- **Investigación Explicativa:**

En la investigación explicativa parte de la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, para la emisión de un informe sobre el proceso de auditoría.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

En el presente trabajo de titulación, se considera a los empleados de la Cooperativa, al ser siete personas: Al ser un número no es necesario el cálculo de la muestra.



Tabla 1: Población de la cooperativa

<b>No.</b>	<b>Cargos</b>	<b>Cantidad</b>
1	Gerente	1
2	Secretaria	1
3	Asesores de crédito	3
4	Servicio al cliente	2
	Total	7

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.  
Elaborado por: El Autor

## **MUESTRA**

En este caso la muestra al ser la población de 7 trabajadores se lo realizara en su totalidad la muestra.

### **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **MÉTODOS**

##### **Método inductivo**

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones partiendo de hechos particulares El método se inicia con un estudio de leyes, principios o fundamentos de una teoría.

##### **Método deductivo**

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. Se analizarán fuentes bibliográficas para ponerlas en práctica en el desarrollo de las fases de auditoría.

#### **TÉCNICAS**

- **Entrevista**

La entrevista se aplicará al Gerente de la Cooperativa con la finalidad de obtener información general sobre el funcionamiento de la entidad para establecer los puntos críticos de su gestión.

- **Observación**

Es una técnica de recolección de información que permite conocer su funcionamiento e identificar los hechos que afectan a la Cooperativa y deben presentarse en los hallazgos de auditoría.

- **Encuesta**

Se requiere aplicar una encuesta para determinar la tendencia de un fenómeno establecido, en este caso se fijará para conocer si es necesario el presente trabajo de titulación.

## **INSTRUMENTOS**

- **Guía de entrevista**

Es un banco de preguntas fijadas con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información posible para la realización del trabajo de titulación y se aplicara al representante legal de la Cooperativa.

- **Ficha de observación**

Es un registro de los hechos sobresalientes de la cooperativa que tienen relación directa con los puntos críticos de la entidad.

- **Cuestionario**

Es un grupo de preguntas que se aplican con un fin determinado a un grupo definido.

En este caso se lo realizarán a todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

### **3.5 RESULTADOS**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA – AMBATO**

**Objetivo:**

Conocer si el tema propuesto en el presente trabajo de titulación es necesario desde el punto de vista de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

## TABULACIÓN DE LOS DATOS

1. ¿Es factible realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.?

Tabla 2: Factibilidad de la auditoría

SI	100%	7
NO	0%	0
TOTAL	100%	7

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

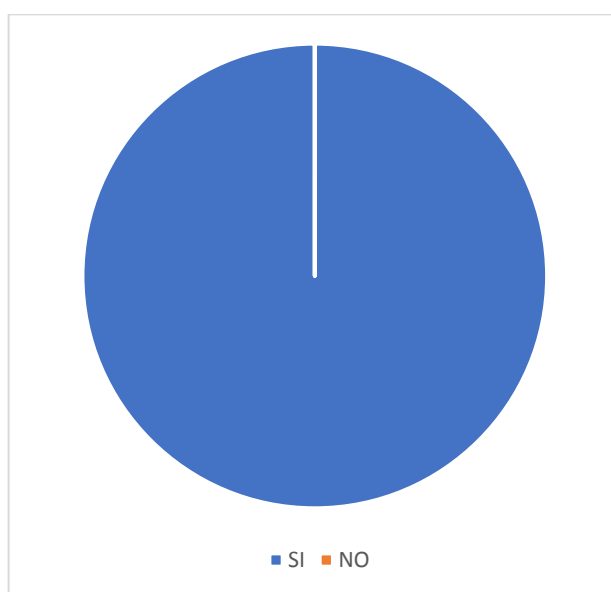


Gráfico 1: Factibilidad de la auditoría

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

### Análisis e Interpretación

Se interrogo al personal sobre si es factible realizar una auditoría de gestión definiéndose que el 100% del personal que labora en la institución está de acuerdo con la realización de la auditoría.

2. ¿Se han aplicado auditorías de gestión a la cooperativa?

Tabla 3: Auditorías de gestión a la cooperativa

SI	100%	0
NO	0%	7
TOTAL	100%	7

**Fuente:** Datos tabulados  
**Elaborado por:** El Autor

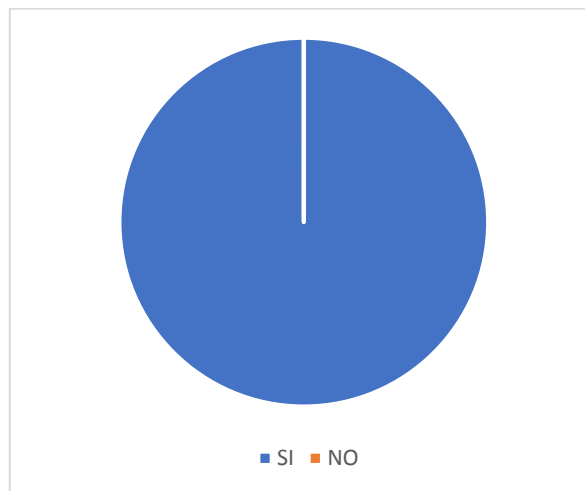


Gráfico 2: auditorías de gestión a la cooperativa

**Fuente:** Datos tabulados  
**Elaborado por:** El Autor

### **Análisis e Interpretación**

Se ha interrogado sobre la aplicación de auditorías de gestión anteriores dando como resultado que el 100% desconoce de la aplicación de auditorías de gestión.

3. ¿La Administración de la cooperativa considera que participara activamente en la realización de la auditoria?

Tabla 4: Administración de la cooperativa

SI	100%	7
NO	0%	0
TOTAL	100%	7

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

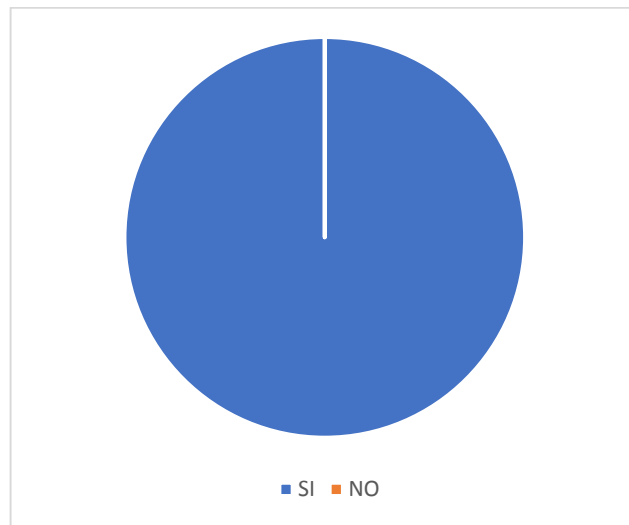


Gráfico 3: Administración de la cooperativa

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

### **Análisis e Interpretación**

Se interrogo sobre la participación de la administración en el proceso de auditoría dando un resultado del 100%.

4. ¿Se han aplicado indicadores de gestión a los objetivos y metas empresariales?

Tabla 5: indicadores de gestión

SI	100%	7
NO	0%	0
TOTAL	100%	7

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

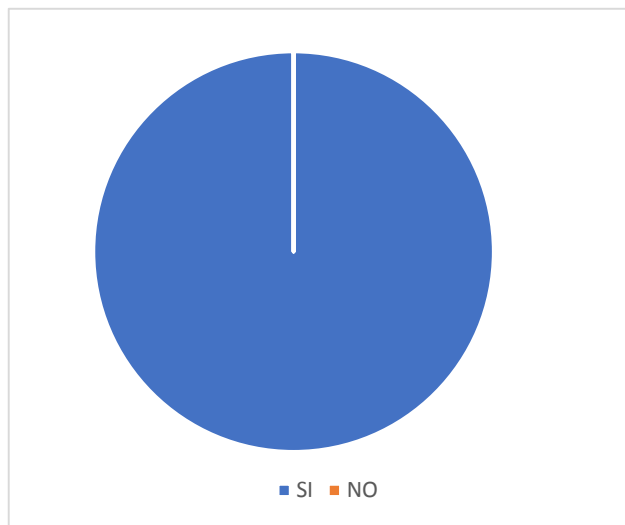


Gráfico 4: indicadores de gestión

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

### Análisis e Interpretación

Se les pregunto a los empleados de la cooperativa sobre la aplicación de indicadores de gestión a los objetivos y metas empresariales determinándose que no se han ejecutado.

5. ¿La cooperativa de ahorro y crédito Warmikunapak Rikchari cuenta con información que le permita realizar la auditoria de gestión?

Tabla 6: Información que le permita realizar la auditoria de gestión

SI	100%	7
NO	0%	0
TOTAL	100%	7

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

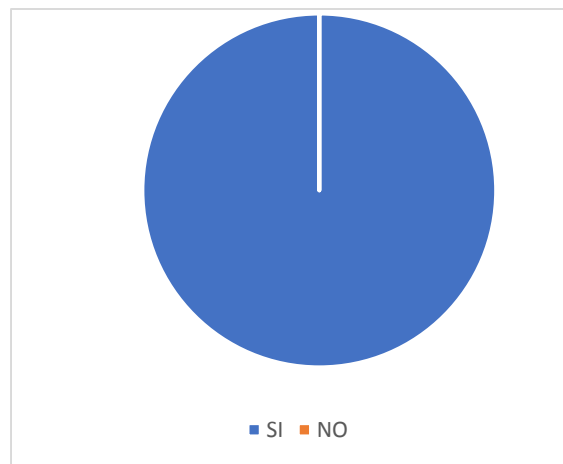


Gráfico 5: información que le permita realizar la auditoria de gestión

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

### **Análisis e Interpretación**

Se interrogo al personal sobre si cuenta con la información necesaria para la relación de una auditoria de gestión definiéndose que el 100% del personal cuenta con la información correspondiente.



6. ¿Durante una auditoría de gestión cuenta con la colaboración de los máximos responsables de la cooperativa y sus empleados?

Tabla 7: colaboración de los máximos responsables de la cooperativa

SI	100%	7
NO	0%	0
TOTAL	100%	7

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

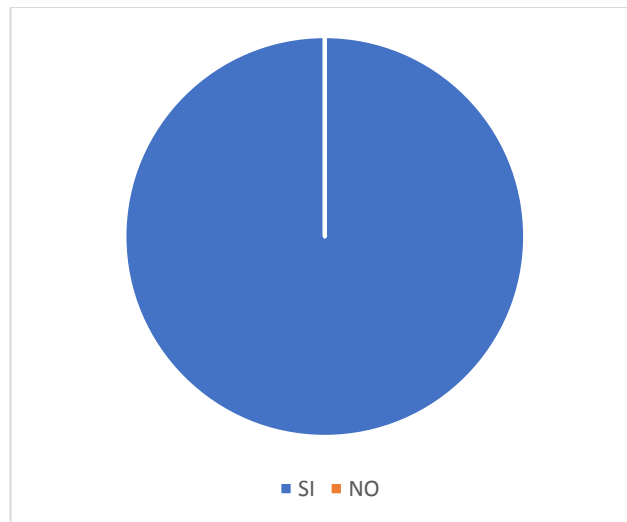


Gráfico 6: colaboración de los máximos responsables de la cooperativa

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a la encuesta realizada se define que el 100% del personal de la cooperativa está apto para la colaboración de una auditoría de gestión.

7. ¿Se han fijado objetivos para que sean alcanzados por los asesores de la cooperativa que deberían auditarse?

Tabla 8: objetivos para que sean alcanzados por los asesores

SI	100%	7
NO	0%	0
TOTAL	100%	7

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor



Gráfico 7: objetivos para que sean alcanzados por los asesores

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

### **Análisis e Interpretación**

El personal de la cooperativa reconoce la existencia de los objetivos a ser alcanzados por los asesores de la entidad y serán parte de la auditoría.

8. ¿Cuenta con una normativa que regula los procesos esenciales de la cooperativa y sean auditados?

Tabla 9: Cuenta con una normativa

SI	100%	7
NO	0%	0
TOTAL	100%	7

**Fuente:** Datos tabulados  
**Elaborado por:** El Autor

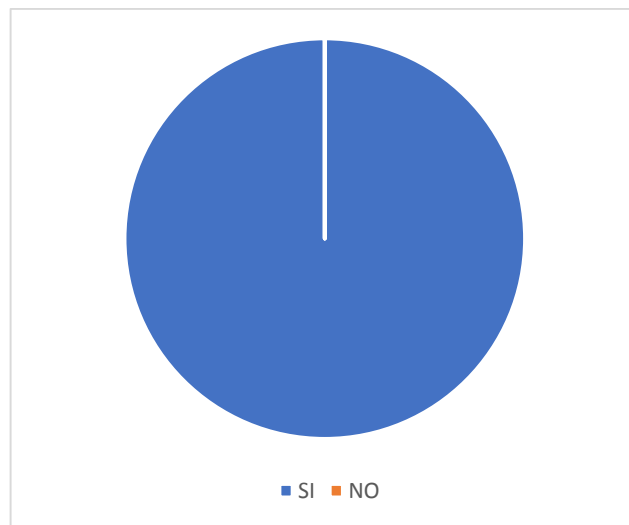


Gráfico 8: Cuenta con una normativa

**Fuente:** Datos tabulados  
**Elaborado por:** El Autor

### Análisis e Interpretación

La cooperativa cuenta con una normativa interna que regule los procesos como se define con las respuestas dadas en el 100% de los funcionarios.

9. ¿Se han realizado procesos de capacitación al personal de la cooperativa como marca normativa?

Tabla 10: Se han realizado procesos de capacitación

SI	43%	3
NO	57%	7
TOTAL	100%	7

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

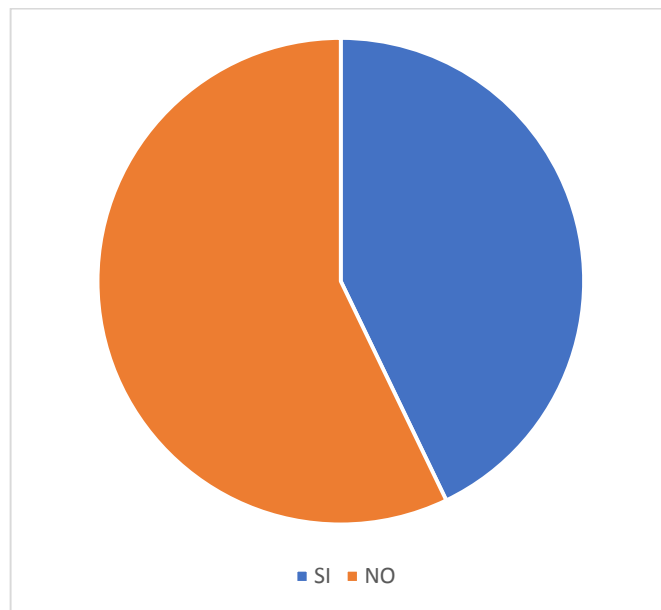


Gráfico 9: Se han realizado procesos de capacitación

**Fuente:** Datos tabulados

**Elaborado por:** El Autor

### **Análisis e Interpretación**

Dentro del cuestionario se preguntó si se han realizado procesos de capacitación al personal de la cooperativa fijándose un nivel de aceptación del 57% que es negativo.

10. ¿Con la realización de una auditoria de gestión beneficiara a la cooperativa para una buena toma de decisiones?

Tabla 11: Auditoria de gestión beneficiara a la cooperativa para una buena toma de decisiones

SI	100%	7
NO	0%	0
TOTAL	100%	7

**Fuente:** Datos tabulados  
**Elaborado por:** El Autor

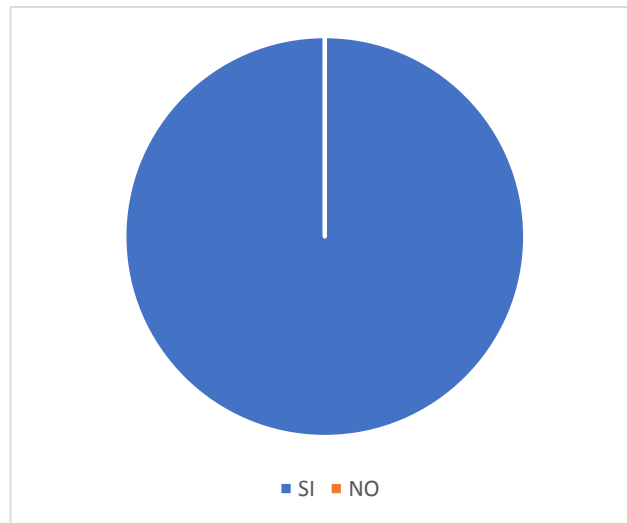


Gráfico 10: Auditoria de gestión beneficiara a la cooperativa para una buena toma de decisiones

**Fuente:** Datos tabulados  
**Elaborado por:** El Autor

### **Análisis e Interpretación**

Se interrogo al personal para saber si beneficiara a la toma de decisiones luego de la realización de una auditoria de gestión. Definiéndose que el 100% será beneficiosa para la cooperativa.

### **3.6 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER**

Una vez aplicada la encuesta se pudo determinar que es indispensable la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., de la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016, para conocer el correcto desempeño de los recursos en términos de eficiencia, eficacia y economía de los procesos Administrativos y Financieros, por lo expuesto se considera que el tema es viable.

Tomando en cuenta al cuestionario realizado, basándose en una pregunta en particular.

1. ¿Es factible realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.?

Análisis e interpretación

Se interrogó al personal sobre si es factible realizar una auditoría de gestión definiéndose que el 100% del personal que labora en la institución está de acuerdo con la realización de la auditoría, que permita tomar acciones correctivas.

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 TÍTULO:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA. DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, PERÍODO 2016.

### 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

#### Archivo Permanente



Información general

Hoja de referencia

Hoja de Marcas

#### Archivo Corriente



Programa de familiarización

Programa de evaluación del control interno

Programa de ejecución

Programa del informe

#### 4.2.1 Archivo Permanente

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	
---	--

# Archivo Permanente

<b>Entidad</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Período</b>	2016
<b>Responsable</b>	German Punina



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AP</b> <b>1/1</b>
--	-------------------------

# Índice del Archivo

## Permanente

No.	Detalle	Referencia
1	Carta de aceptación	<b>AP.01</b>
2	Orden de Trabajo	<b>AP.02</b>
3	Información General	<b>AP.03</b>
4	Hoja de referencia	<b>AP.04</b>



**WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
Registro Mercantil N° 633 del MRE  
Tulagochaca Km. 25 Vía Ambato Guano de

Ambato 15 de marzo de 2017

Ing.  
Juan Alberto Ávalos Reyes  
VICEDECANO DE FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

De mi consideración:

Por medio del presente pongo en su conocimiento que el estudiante Punina Trucelena German Rubén, con CC. 180476325-6. De acuerdo a la petición verbal del mismo para acceder a realizar el trabajo de Titulación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito WARMIKUNAPAK RIKCHARI Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, consiste con el tema de AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA. DE LA PROVINCIA TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, PERIODO 2016.

Debo indicar que aceptamos que el señor antes mencionado desarrolle su trabajo de titulación en nuestra, COOPERATIVA. Para lo cual daremos todas las facilidades del caso de investigación, y la información estará a disposición para que efectúe su trabajo.

Por la gentil atención que se digna dar el presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos aguardando éxito en sus labores diarias.

Atestamento:

  
Posiquiza Punina Blanca  
GERENTE



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AP.02</b> <b>1/1</b>
--	----------------------------

## ORDEN DE TRABAJO

Ambato, 5 de agosto de 2017.

Sr.

German Punina.

Presente.

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente, es notificarles que usted puede realizar el proceso de auditoría de gestión a la cooperativa que tengo la distinción de dirigir, con los siguientes parámetros:

- Determinar los niveles de confianza y riesgos de los componentes que fueron auditados.
- Revisión de la normativa legal que la regula de forma interna y externa.
- Revisión de metas y objetivos en base a la aplicación de indicadores de gestión.
- Elaboración de los hallazgos de auditoría en base a la normativa que los regule.

Le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. German Punina

**Auditor**

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**

**SRI**  
Servicio de Rentas Internas

**NUMERO RUC:** 1891727565001

**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.

**NOMBRE COMERCIAL:**

**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS

**REPRESENTANTE LEGAL:** POAQUIZA PUNINA BLANCA SUSANA

**CONTADOR:** CAIZA AZAS KLEBER RENED

---

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 30/04/2008      **FEC. CONSTITUCION:** 30/04/2008

**FEC. INSCRIPCION:** 15/09/2006      **FECHA DE ACTUALIZACION:** 17/09/2013

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: PILAGUIN (PILAHUIN) Ciudadela: YATZAPUTZAN Barrio: CENTRO  
Calle: PRINCIPAL Número: SIN Kilómetro: 35 Referencia ubicación: A TRES CUADRAS DEL MERCADO Telefono Trabajo: 033064772 Celular: 9939535571

**DOMICILIO ESPECIAL:**

---

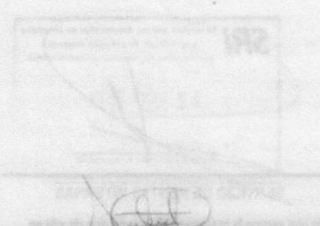
**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

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

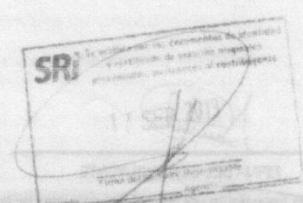
---

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001      ABIERTOS: 1

JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA      CERRADOS: 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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

Usuario: LVMR011906      Lugar de emisión: AMBATO/SOLIVAR 1598      Fecha y hora: 17/09/2013 15:28:12

Página 1 de 2

**SRI.gob.ec**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AP.03</b> <b>2/4</b>
--	----------------------------

## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2016-2020

### MISIÓN

Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito administrada por mujeres que brindan productos y servicios financieros de calidad, oportunos y ágiles, orientada a mejorar las condiciones de vida de la población indígena campesina y urbana marginal de la sierra centro del Ecuador, manteniendo nuestra identidad y los valores culturales.

### VISIÓN

Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito de mujeres solvente, competitiva con personal capacitado y de alto desempeño, líder como modelo en la prestación de productos y servicios financieros a los sectores rurales y urbanos marginales de la sierra centro del Ecuador.

### OBJETIVO

Promover el desarrollo económico de los y las socios y las comunidades mediante la prestación de servicios financieros de forma segura a través de nuestra rentabilidad y solvencia.

### VALORES

../ Responsabilidad.- Hacer que cada socio y socia como cada trabajador asuman sus compromisos, a fin de beneficiar a miles de familias.

../ Honestidad.- Poseer una conducta basada en principios éticos en todas las facetas de su actuación como socios y socias, directivos o trabajadores.

../ Trabajo en equipo.- Trabajar en forma conjunta socias, socios, directivos y trabajadores, unidos en la tarea del crecimiento institucional.

../ Vocación de Servicio.- Actitud de ayuda permanente y orientación hacia las personas que necesitan el apoyo institucional.

../ Responsabilidad Social.- Orientación hacia la preservación del medio ambiente, la igualdad de género y la abolición de toda forma de discriminación.



## REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "WARMIKUNAPAK RIKCHARI LIMITADA"

Art. 6.- Son responsables del cumplimiento del presente Reglamento Interno de Trabajo todos los trabajadores de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA."

### CAPITULO I OBJETIVO

Art. 1.- Con la finalidad de asegurar la eficiencia y productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito mediante el establecimiento de un adecuado marco para la administración del recurso humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, y normar la admisión, permanencia, desarrollo integral, bienestar personal y separación de sus trabajadores, se dicta el presente reglamento.

### CAPITULO II DESCRIPCION

#### CAPITULO II ALCANCE

Art. 2.- Este documento rige para todos los trabajadores de COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA". Las disposiciones de este reglamento armonizan con las obligaciones específicas de cada trabajador, derivadas del propio cargo que desempeñan, sin implicar variación de lo establecido por las normas legales o contractuales en vigencia.

El presente reglamento regula las relaciones internas entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito y sus trabajadores y tanto la Cooperativa de Ahorro y Crédito como sus trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento, las cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo celebrados entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito y sus trabajadores. Su desconocimiento no excusa a ningún trabajador.

### CAPITULO III DEFINICIONES

Art. 3.- **Trabajadores:** Son trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito todas las personas que previa la suscripción de un contrato de trabajo, laboren bajo relación de dependencia, acatando las disposiciones y las leyes laborales que regulan su actividad financiera.

Art. 4.- **Contrato Individual de Trabajo.-** Es el acuerdo en virtud del cual una persona se obliga a prestar servicios a otra u otras, bajo su dependencia, mediante el pago de una remuneración.

El contrato individual de trabajo puede ser celebrado por tiempo indefinido, a plazo fijo, por temporada, a jornada parcial, de forma ocasional, eventual y bajo cualquier otra forma determinada en la ley. A falta de indicación expresa contraria, se entiende que el contrato ha sido convenido por tiempo indefinido.

Art. 5.- **Contrato.-** Es el acuerdo de voluntades que crea derechos, con sus obligaciones correlativas. El contrato es una especie de acto jurídico de carácter bilateral, que intervienen dos o más personas.



## WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Acuerdo Ministerial N° 012 del MIES

Yatzaputzan Km. 35 Vía Ambato Guaranda

### FODA INTERNO

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ser una cooperativa de mujeres</li> <li>✓ Personal de la misma comunidad y capacitada</li> <li>✓ Ubicación geográfica dentro de la comunidad indígena</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Prestigio, credibilidad y confianza de la gente.</li> <li>✓ Sensibilidad social</li> <li>✓ Fuente de trabajos para la comunidad</li> <li>✓ Planificación estratégica</li> <li>✓ Alianzas estratégicas</li> <li>✓ Reconocimiento de las comunidades y la organización COCAP.</li> <li>✓ Reducir el índice de morosidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyectos financiados por Fundación Futuro</li> <li>✓ Ampliar el crédito con Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidaria</li> <li>✓ Capacitación por entidades gubernamentales</li> <li>✓ Captar dinero de Inversionistas</li> <li>✓ Apoyo de la Organización COCAP</li> <li>✓ Promocionar en la Feria Intercomunal</li> <li>✓ Realizar nuevas alianzas estratégicas</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de capacitación en áreas específicas</li> <li>✓ No conocen todos nuestros servicios</li> <li>✓ Poco compromiso de la directiva</li> <li>✓ Reducida gama de servicios</li> <li>✓ No tenemos página web</li> <li>✓ No hacemos publicidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competencia</li> <li>✓ Medios de comunicación</li> <li>✓ Situaciones ambientales</li> <li>✓ Nuevas normas de la SEPS</li> <li>✓ Robos</li> </ul>

#### Estrategias

Una vez identificada la matriz FODA se procede a plantear estrategias, a través de la cual se puede evitar las amenazas y debilidades. Estas estrategias se las realiza utilizando las oportunidades y fortalezas para combatir las amenazas y debilidades.

#### Estrategia FO

- ✓ Plan de publicidad

#### Estrategia FA

- ✓ Amplia Gama de servicio
- ✓ Dar prioridad a los socios que tenga formación profesional para que sean sea representante, directivos y trabajadores

#### Estrategia DO

- ✓ Asegurar fondos para capital de trabajo a través de la LOEPS
- ✓ Plan de capacitación

#### Estrategia DA

- ✓ Desarrollar un proceso que ayude a disminuir la tasa de morosidad
- ✓ Informar y dar mayor participación de los socios

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AP.03</b> <b>6/6</b>
--	----------------------------

<b>Análisis Interno y Externo</b>				
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>		
Se una cooperativa de mujeres Personal de la misma comunidad y capacitada Ubicación geográfica dentro de la comunicacion indígena Trabajo en equipo Prestigio, credibilidad y confianza de la gente Sensibilidad social Fuente de trabajo para la comunidad Planificación estratégica Reconocimiento de las comunidades y la organización COCAP. Reducir los índices de morosidad.			Proyectos financiados por fundación Futuro. Ampliar el crédito con Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidaria. Captar dinero de inversionistas Apoyo de la Organización COCAP Promocionar en la Feria Intercomunal Realizar nuevas alianzas estratégicas.	Competencia Medios de comunicación Situaciones ambientales Nuevas normas de la SEPS Robos
<b>Debilidades</b>				
Falta de capacitación en áreas específicas No conocen todos nuestros servicios Proco compromiso de la directiva No tenemos página web No hacemos publicidad			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estrategia FO</b> Plan de publicidad</li> <li>• <b>Estrategia FA</b> Amplia gama de servicios Dar prioridad a los socios que tenga formación profesional para que sean representantes, directivos y trabajadores.</li> <li>• <b>Estrategia DO</b> Asegurar fondos para capital de trabajo a través de los LOEPS Plan de capacitación</li> <li>• <b>Estrategia DA</b> Desarrollar un proceso que ayude a disminuir la tasa de morosidad Informar y dar mayor participación de los socios.</li> </ul>	



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AP.04</b> $\frac{1}{2}$
---	-------------------------------

### **HOLA DE REFERENCIAS**

<b>No.</b>	<b>Detalle</b>	<b>Referencia</b>
1	Información General	<b>AP.01</b>
2	Hoja de referencia	<b>AP.02</b>
3	Programa de familiarización	<b>AC.01</b>
4	Programa de evaluación del control interno	<b>AC.02</b>
5	Programa de ejecución	<b>AC.03</b>
6	Programa del informe final	<b>AC.04</b>
7	Notificación de inicio del proceso de auditoría.	<b>PF.01</b>
8	Solicitud acceso a la información general de la cooperativa.	<b>PF.02</b>
9	Visita preliminar a las instalaciones de la cooperativa.	<b>PF.03</b>
10	Entrevista preliminar al representante legal de la cooperativa.	<b>PF.04</b>
11	Análisis la misión y visión de la cooperativa.	<b>PF.05</b>
12	Informe de la fase de familiarización.	<b>PF.06</b>
13	Cuestionarios de control interno.	<b>ECI.01</b>
14	Niveles de confianza y riesgo.	<b>ECI.02</b>
15	Elaboración de los procedimientos de ejecución	<b>ECI.03</b>
16	Informe con los resultados del control interno.	<b>ECI.04</b>

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AP.04</b> <b>2/2</b>
---	----------------------------

17	Verificación la presentación de los requisitos para laborar en la cooperativa.	<b>E.01</b>
18	Plan de capacitación de la cooperativa.	<b>E.02</b>
19	Jornada laboral para establecer su cumplimiento.	<b>E.03</b>
20	Empleados de la cooperativa han recibido vacaciones.	<b>E.04</b>
21	Proceso de otorgamiento de créditos.	<b>E.05</b>
22	Requisitos para el otorgamiento de los créditos.	<b>E.06</b>
23	Proceso de recuperación de cartera vencida.	<b>E.07</b>
24	Indicadores de gestión.	<b>E.08</b>
25	Hallazgos de auditoria de gestión.	<b>E.09</b>
26	Informe final de auditoría	<b>I.01</b>

#### 4.2.2 Archivo Corriente

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AC</b>
---	-----------

# Archivo Corriente

<b>Entidad</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Período</b>	2016
<b>Responsable</b>	German Punina

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AC</b> <b>1/1</b>
--	-------------------------

# Índice del Archivo

## Corriente

No.	Detalle	Referencia
1	Programa de familiarización	<b>AC.01</b>
2	Programa de evaluación del control interno	<b>AC.02</b>
3	Programa de ejecución	<b>AC.03</b>
4	Programa del informe final	<b>AC.04</b>

#### 4.2.2.1 Familiarización

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AC.01</b> <b>1/1</b>
--	----------------------------

### Programa de familiarización

#### Objetivo:

Conocer cómo funciona la cooperativa partiendo de una visita l entrevista y revisar su información general.

No.	Detalle	Elaborado por	Referencia	Observaciones
1	Elaborar la notificación de inicio del proceso de auditoría.	<b>GP</b>	<b>PF.01</b>	
2	Solicitar acceso a la información general de la cooperativa.	<b>GP</b>	<b>PF.02</b>	
3	Efectuar la visita preliminar a las instalaciones de la cooperativa.	<b>GP</b>	<b>PF.03</b>	
4	Realizar la entrevista preliminar al representante legal de la cooperativa.	<b>GP</b>	<b>PF.04</b>	
5	Analizar la misión y visión de la cooperativa.	<b>GP</b>	<b>PF.05</b>	
6	Elaborar el informe de la fase de familiarización.	<b>GP</b>	<b>PF.06</b>	

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>PF.01</b> <b>1/1</b>
---	----------------------------

## NOTIFICACIÓN DE INICIO

Ambato, 7 de agosto de 2017.

Sra.

Blanca Poaquiza.

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.

Presente.

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es informarle que en base a la carta de auspicio entregado por su persona se iniciara el proceso de auditoría de gestión a la institución que usted dirige; considerando que la información entregada por su administración es su responsabilidad, mientras que la mía es dar una opinión sobre la misma basada en la normativa interna y externa.

Le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. German Punina

**Auditor**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>PF.02</b> <b>1/1</b>
---	----------------------------

## **SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

Ambato, 8 de agosto de 2017.

Sra.

Blanca Poaquiza.

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.

Presente.

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es solicitarle a quien corresponda la entrega de la información general de la Cooperativa, con la finalidad de ser empleada en los procesos de auditoría y se incluya en el archivo permanente. Entre la información solicitada tenemos:

- RUC
- Manuales de créditos
- Reglamento interno de trabajo
- Expedientes de créditos y personal

Le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. German Punina

**Auditor**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>PF.03</b> <b>1/1</b>
---	----------------------------

### **VISITA PRELIMINAR**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. Se encuentra ubicado en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Pilahuin, 35 km vía a Guaranda, es una edificación de una planta, a la entrada se encuentra con el personal de servicio al clientes, créditos y el área de cajas con dos puesto de trabajo, posteriormente tenemos la oficina de contabilidad y la Gerencia General.

Razón social:           COOPERATIVA       DE       AHORRO       Y       CREDITO  
WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.

Cantón:                    AMBATO

Provincia                 TUNGURAHUA

Parroquia                PILAGUIN (PILAHUIN)

Teléfono                 33064772

Representante Legal   POAQUIZA PUNINA BLANCA SUSANA



Está ubicado en la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato Parroquia Pilahuin Comunidad Yatzaputzan, Km. 32 Vía Ambato Guaranda





Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>PF.04</b> <b>1/2</b>
---	----------------------------

### **ENTREVISTA CON EL REPRESENTANTE LEGAL**

**Entrevistado:** Sra. Blanca Poaquiza.

**Fecha:** 11 de agosto de 2017.

**Observación:** Se realizó la entrevista en las instalaciones de la cooperativa, una vez concluida la visita preliminar en las instalaciones de la organización.

**Instrucciones;**

Escuchar las preguntas y responder con solvencia.

Si considera necesario se volverá a preguntar.

**1. ¿Desde cuándo se creó la cooperativa y con qué finalidad?**

La cooperativa de ahorro y crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., inicio sus actividades el 30 de abril del 2008, en la ciudad de Ambato, con la finalidad de realizar actividades financieras.

**2. ¿Cuáles son los productos financieros con los que mejor aceptación en el mercado?**

Se entregan principalmente microcréditos y créditos de consumo que son entregados a socios que están principalmente ubicados en el sector rural y urbano marginal.

**3. ¿Se han definido los procesos esenciales de la cooperativa?**

Si, considerando que los procesos esenciales es la entrega de créditos a los socios, la apertura de cuentas.

**4. ¿Posee la cooperativa una normativa interna que regula sus acciones?**

Sí, tenemos un reglamento interno de trabajo y manual de créditos donde se estableció el funcionamiento de estos procesos.

Auditoría de Gestión ala Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>PF.04</b> <b>2/2</b>
---	----------------------------

**5. ¿Se han establecido objetivos para cada período fiscal de la cooperativa?**

Si, se han establecido objetivos que debe alcanzar los asesores de crédito de la cooperativa.

**6. ¿Se han evaluado el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?**

Si, para el pago de las comisiones que se entregan a los Asesores de forma mensual se establece si llegaron a la meta o no.

**7. ¿Se han aplicado anteriormente indicadores de gestión?**

No, nunca se han aplicado indicadores de gestión al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.

**8. ¿En anteriores períodos se han realizado auditoría de gestión?**

No, se han practicado exámenes anteriores.

**9. ¿Se mantiene archivos ordenados para la realización de una auditoría?**

Si, tenemos archivos ordenados de los procesos que se han realizado dentro de la cooperativa.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>PF.05</b>  ½
--	-----------------------

## ANÁLISIS DE LA MISIÓN DE LA COOPERATIVA

### Misión:

Somos una cooperativa de ahorro y crédito administrada por mujeres que brindan productos y servicios financieros de calidad, oportunos y ágiles, orientada a mejorar las condiciones de vida de la población indígena campesina y urbana marginal de la sierra centro del Ecuador, manteniendo nuestra identidad y los calores culturales.

No.	Interrogantes	Si	No	Observación
1	¿Se estableció en la misión la razón de ser de la Cooperativa?	<b>7</b>	<b>0</b>	
2	¿Se idéntica las acciones principales que realiza la cooperativa?	<b>4</b>	<b>3</b>	
3	¿Dentro de la misión se definió a que mercado se atiende con los productos financieros?	<b>2</b>	<b>5</b>	
4	¿Se identifican las principales características de la cooperativa?	<b>7</b>	<b>0</b>	
	Total	<b>20</b>	<b>8</b>	

Se estableció es base a los resultados de las preguntas sobre la misión que el 28,57%, desconoce de qué es la misión de la cooperativa, el principal problema es el no identificar correctamente el mercado objetivo al que atiende la cooperativa.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>PF.05</b> <b>2/2</b>
--	----------------------------

## ANÁLISIS DE LA VISIÓN DE LA COOPERATIVA

### Visión:

Ser una cooperativa de ahorro y crédito de mujeres solvente, competitiva con personal capacitado y de alto desempeño, líder como modelo en la prestación de productos y servicios financieros a los sectores rurales y urbanos marginales de la sierra centro del Ecuador.

No.	Interrogantes	Si	No	Observación
1	¿Se ha establecido cuales son las nuevas metas que tiene la cooperativa?	<b>7</b>	<b>0</b>	
2	¿Dentro de la visión se define como se van a realizar las cosas?	<b>6</b>	<b>1</b>	
3	¿Se han establecido los valores corporativos que debe cumplir la entidad?	<b>7</b>	<b>0</b>	
4	¿Cuál es el nuevo mercado objetivo que tendrá la cooperativa?	<b>7</b>	<b>0</b>	
	Total	<b>27</b>	<b>1</b>	

Se estableció que la visión se efectuó en base a las nuevas metas de la cooperativa, y estas realmente presentan a donde se desea llegar con la organización.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>PF.06</b> <b>1/1</b>
---	----------------------------

## **INFORME DE LA FASE DE FAMILIARIZACIÓN**

Ambato, 18 de agosto de 2017.

Sra.

Blanca Poaquiza.

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.

Presente.

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es informarle sobre la terminación de la primera fase del proceso de auditoría, donde se pudo establecer que cuentan con información suficiente para la aplicación de una auditoría de gestión, se pueden determinar si los objetivos se alcanzaron según lo planificado.

Según la información obtenida mediante la entrevista se pudo conocer que existe material suficiente para la realización del proceso de auditoría y la aplicación de indicadores de gestión para conocer los niveles de eficiencia y eficacia de la organización.

Le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. German Punina

**Auditor**

#### 4.2.2.2 Evaluación del control interno

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AC.02</b> <b>1/1</b>
--	----------------------------

### **Programa de Evaluación del control interno**

#### **Objetivo:**

Aplicar los cuestionarios de control interno para la determinación de los niveles de confianza y riesgo.

No.	Detalle	Elaborado por	Referencia	Observaciones
1	Diseñar y aplicación los cuestionarios de control interno.	<b>GP</b>	<b>ECI.01</b>	
2	Determinar los niveles de confianza y riesgo.	<b>GP</b>	<b>ECI.02</b>	
3	Elaborar los procedimientos en base a los niveles de riesgo obtenidos.	<b>GP</b>	<b>ECI.03</b>	
4	Realizar el informe con los resultados del control interno.	<b>GP</b>	<b>ECI.04</b>	

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECI.01</b> <b>1/16</b>
--	------------------------------

### EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

**Componente:** Ambiente de control

**Subcomponentes:** Integridad y valores éticos

No	Preguntas	SI	NO	N/A	Observación
1	¿Cuenta la cooperativa con un Código de conducta para sus empleados?		X		Todavía no se ha redactado el documento.
2	¿Los funcionarios conocen claramente cuál es el comportamiento que se espera de ellos dentro de la institución?	X			
3	¿Los directivos saben demostrar que tienen un comportamiento ético de alto nivel?	X			
4	¿La Dirección tiene en cuenta que debe contar con Código de ética para un mejor comportamiento de sus empleados?	X			
5	Se evidencia que el empleado tenga el conocimiento necesario para cumplir con las labores a él encomendadas.	X			
6	¿Cuenta la entidad con una junta directiva?	X			
	Total	5	1		

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 5/6 \* 100

**Nivel de confianza** = 83%

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 83%

**Nivel de riesgo** = 17%



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>2/16</b>
--	-----------------------------

**Componente:** Ambiente de control

**Subcomponentes:** Planificación estratégica

No	Preguntas	SI	NO	N/A	Observación
1	¿Cuenta la cooperativa con una planificación estratégica?		x		Un documento que regule el crecimiento institucional no posee.
2	¿La planificación posee objetivos y metas para alcanzarse en un período determinado?	X			
3	¿Se han fijado responsable para alcanzar cada uno de los objetivos de la cooperativa?	X			
4	¿La entidad cuenta con el personal necesario para cumplir con los objetivos propuestos?	X			
5	¿La administración se preocupa porque los reportes financieros sean confiables?	X			
	Total	4	1		

**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%

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>3/16</b>
--	-----------------------------

**Componente:** Ambiente de control

**Subcomponentes:** Puestos

No	Preguntas	SI	NO	N/A	Observación
1	¿Los puestos de cooperativa son ocupados por personal profesional?	X			
2	¿Se informó sobre las funciones que se debían realizar en cada uno de los cargos?	X			
3	¿El personal contratado es capacitado para desempeñar sus funciones?	x			
4	¿Cuenta la entidad con personal de supervisión?		X		No solo personal operativo que si es necesario evalúa lo realizado
5	¿Se realizan acciones correctivas a los empleados tomando en cuenta las políticas de la entidad?	x			
	Total	4	1		

**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%

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>4/16</b>
--	-----------------------------

**Componente:** Ambiente de control

**Subcomponentes:** Estructura organizativa

No	Preguntas	SI	NO	N/A	Observación
1	¿Posee una estructura organizacional?	x			
2	¿Existe una adecuada supervisión de las funciones?	X			
3	¿Cuenta con un sistema de información digitalizada?	X			
4	¿Se han fijado claves de seguridad para el ingreso en los sistemas informáticos?	X			
5	¿La información está disponible para así poder tomar decisiones en lo que se refiere al factor económico?	X			
6	¿La información tecnológica ha sido desarrollada tomando en consideración las estrategias propuestas?	X			
7	¿La entidad cuenta con recursos suficientes para desarrollar nuevos sistemas de información		X		No se ha planteado el desarrollo de este sistema.
	Total	6	1	0	

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 6/7 \* 100

**Nivel de confianza** = 86%

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 86%

**Nivel de riesgo** = 14%

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>5/16</b>
--	-----------------------------

**Nivel de confianza y riesgo del componente ambiente de control**

<b>No.</b>	<b>Subcomponentes</b>	<b>Nivel de confianza</b>	<b>Nivel de riesgo</b>
1	Integridad y valores éticos	83%	17%
2	Planificación estratégica	80%	20%
3	Puesto	80%	20%
4	Estructura orgánica	86%	14%
	Promedio	82.25%	17.75%

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL.01</b> <b>6/16</b>
--	------------------------------

Componente: **Evaluación del riesgo**

No.	Interrogantes	SI	NO	N/A	Observación
1	¿Se han identificado los riesgos que tienen la cooperativa?	X			
2	¿Dentro de la Gerencia se han fijado los mecanismos para minimizar los riesgos?		x		Se ha planificado pero no se han ejecutado,
3	¿Cuenta la dirección con un plan de mitigación de riesgos?		X		No cuentan con ningún plan.
4	¿Se ha elaborado un plan de acción para desastres naturales?		X		Tienen pero no se ha ejecutado
5	¿Conoce cuáles son los aspectos que afectan a la gestión empresarial y se presentan como riesgos?	X			
6	¿Se ha establecido un responsable de disminuir o eliminar los riesgos?	X			
	Total	3	3		

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 3/6 \* 100

**Nivel de confianza** = 50%

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 50%

**Nivel de riesgo** = 50%

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>7/16</b>
--	-----------------------------

Componente: **Actividades de control**

Subcomponente: **Talento humano**

No.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿La cooperativa de ahorro y crédito cuenta con un reglamento interno de trabajo?	<b>x</b>			
2	¿El reglamento de trabajo se encuentra actualizado, para asegurar una apropiada administración del talento humano?	<b>x</b>			
3	¿El reglamento interno es difundido para todo el personal de la cooperativa?	<b>x</b>			
4	¿Todos los trabajadores mantienen un contrato de trabajo individual?	<b>x</b>			
5	¿Se realizan de manera oportuna todos los pagos establecidos en el contrato?		<b>x</b>		
6	¿La cooperativa proporciona todos los instrumentos y requerimientos para que los trabajadores realicen sus labores?	<b>x</b>			
7	¿La selección y pago de remuneraciones del personal se lo realiza en base a sus aptitudes y capacidades?		<b>x</b>		
8	¿Se encuentran establecidos canales para comunicación y solución de conflictos internos?	<b>x</b>			
9	¿Se encuentran especificados todos los requisitos para contratación de personal nuevo?	<b>x</b>			

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>8/16</b>
--	-----------------------------

No.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
10	¿Todos los requerimientos de personal cuentan con la aprobación del jefe de área donde existe la vacante?	<b>x</b>			
11	¿Se permiten reingresos de personal sin la debida autorización?		<b>x</b>		
12	¿Todo el personal nuevo pasa por un periodo de prueba de 90 días?				
13	¿La cooperativa cuenta con un registro de trabajadores actualizado?		<b>x</b>		
14	¿La cooperativa proporciona la debida capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal?	<b>x</b>			
15	¿Son respetados todos los derechos de los trabajadores	<b>x</b>			
16	¿El personal de la cooperativa realiza sus funciones con esmero, diligencia y eficiencia?	<b>x</b>			
17	¿Se mantiene con total sigilo y confidencialidad la información relacionada con la cooperativa?	<b>x</b>			
18	¿Los trabajadores de la cooperativa cumplen con las jornadas y horarios establecidos en el reglamento?	<b>x</b>			
19	¿Existe un control adecuado para que no se dé desperdicio de material?		<b>x</b>		
20	¿Al momento de terminar la relación laboral se realiza una entrega de todos los enseres, útiles y documentación bajo un acta entrega?	<b>x</b>			

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. Del a Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>9/16</b>
--	-----------------------------

No.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
21	¿Existen sanciones en el caso de incumplir la jornada de trabajo establecida sin previo aviso?	<b>x</b>			
22	¿Todo el personal de la cooperativa ha tomado sus vacaciones?		<b>x</b>		
23	¿Se encuentran establecidas sanciones y multas en caso de incumplimiento del reglamento y dependiendo de su gravedad?	<b>x</b>			
24	¿Se concedes los debidos permisos al personal dependiendo su justificación?	<b>x</b>			
	Total			<b>0</b>	

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 18 / 24 \* 100

**Nivel de confianza** = 75%

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 75%

**Nivel de riesgo** = 25%



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>10/16</b>
--	------------------------------

Componente: **Actividades de control**

Subcomponente: **Procesos de Crédito y recuperación de cartera**

No.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿La cooperativa de ahorro y crédito cuenta con un manual de crédito?	<b>x</b>			
2	¿El manual el crédito se encuentra actualizado?	<b>x</b>			
3	¿La cooperativa tiene claramente definidos los tipos de crédito que oferta?	<b>x</b>			
4	¿Se encuentran establecidos los requisitos necesarios para ser o no sujetos de crédito?	<b>x</b>			
5	¿Los plazos de las operaciones de crédito se encuentran definidos en base a montos y actividad?		<b>x</b>		
6	¿Las etapas para la concesión de créditos se encuentran estipuladas dentro del manual de crédito?	<b>x</b>			
7	¿Todas las etapas previas a la concesión de créditos se cumplen a cabalidad?	<b>x</b>			
8	¿Se realiza la verificación de la cédula original del cliente y garante durante toda la operación?	<b>x</b>			
9	¿Todos los créditos con excepciones especiales cuentan con la debida autorización del Consejo de Administración?		<b>x</b>		

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>11/16</b>
--	------------------------------

No.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
10	¿Para la debida aprobación de los créditos existen requisitos establecidos para su evaluación?	<b>x</b>			
11	¿La cooperativa mantiene establecidos distintos niveles de aprobación según el monto?	<b>x</b>			
12	¿El manual de crédito incluye las responsabilidades de los distintos niveles de aprobación?	<b>x</b>			
13	¿Todas las actuaciones de los niveles de aprobación constan en actas de aprobación de crédito?		<b>x</b>		
14	¿El manual de crédito contiene excepciones para la aprobación de operaciones?		<b>x</b>		
15	¿La cooperativa mantiene establecidos límites en los montos de créditos con el fin de evitar la concentración de cartera?		<b>x</b>		
16	¿Se encuentra establecido el nivel de tolerancia de morosidad permitido?	<b>x</b>			
17	¿Existe una política interna que regule los casos de créditos vinculados?		<b>x</b>		
18	¿Existen sanciones establecidas para los funcionarios que incumplan con la normativa establecida?		<b>x</b>		
19	¿Los intereses establecidos para los diferentes tipos de créditos son los autorizados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	<b>x</b>			

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL.01</b> <b>12/16</b>
--	-------------------------------

No.	Interrogantes	SI	NO	N/A	Observación
20	¿Existe un proceso establecido para el desembolso de créditos?	<b>x</b>			
21	¿¿Se cuenta con un plan de seguimiento y recuperación de cartera vencida?		<b>x</b>		
22	¿El análisis de información de los garantes es idéntico al de los socios?	<b>x</b>			
23	¿Existe un orden específico para ordenar los documentos que contiene el expediente de crédito?	<b>x</b>			
24	¿Existe un responsable para la custodia de los expedientes de crédito?	<b>x</b>			
	Total			<b>0</b>	

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 16 / 24 \* 100

**Nivel de confianza** = **67%**

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 67%

**Nivel de riesgo** = **33%**

1	Talento humano	75%	25%
2	Proceso de crédito y recuperación de cartera vencida	67%	33%
	Promedio	71%	29%

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>13/16</b>
--	------------------------------

Componente: **Información y comunicación**

No.	Interrogantes	SI	NO	N/A	Observación
1	¿Existe un sistema de información propio de la cooperativa?	X			
2	¿Se han definido los canales de comunicación de la cooperativa?	X			
3	¿Todos los funcionarios de la cooperativa tienen acceso inmediato a la información?		x		
4	¿El sistema de información de la cooperativa cuenta con controles claves de seguridad?		x		
5	¿Los usuarios del sistema informático de la cooperativa mantienen un archivo digitalizado?	X			
6	¿Para la salida de información se cuenta con autorizaciones de sus jefes inmediatos?	X			
	Total	4	2		

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 4/6 \* 100

**Nivel de confianza** = 67%

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>14/16</b>
--	------------------------------

**Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza**

**Nivel de riesgo = 100% - 67%**

**Nivel de riesgo = 33%**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>15/16</b>
--	------------------------------

Componente: **Seguimiento**

No.	Interrogantes	SI	NO	N/A	Observación
1	¿Se realiza evaluación los procesos de la cooperativa?	x			
2	¿Cuándo se realizan evaluaciones se han considerado las recomendaciones hechas?		x		
3	¿Se han definido mecanismos de autoevaluación?		X		
4	¿Existen responsables de los procesos de evaluación?		X		
5	¿Se fijó en la normativa como y cuando se debe evaluar?	x			
6	¿Se han determinado los responsables de las evaluaciones y el cumplimiento de sus recomendaciones?	x			
	Total	3	3		

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 3/6 \* 100

**Nivel de confianza** = 50%

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL01</b> <b>16/16</b>
--	------------------------------

**Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza**

**Nivel de riesgo = 100% - 50%**

**Nivel de riesgo = 50%**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL.02</b> <b>1/1</b>
--	-----------------------------

### **DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO**

<b>No.</b>	<b>Componentes</b>	<b>Nivel de confianza</b>	<b>Nivel de riesgo</b>
1	Ambiente de control	82.25%	17.75%
2	Evaluación del riesgo	50%	50%
3	Actividades de control	71%	29%
4	Información y comunicación	67%	33%
5	Seguimiento	50%	50%
	Suma	320.25%	179.75%
	Promedio	64.05%	35.95%

Se ha podido establecer que el sistema de control interno presenta un nivel de confianza del 64.05% moderada con un nivel de riesgo moderado del 35.95%, dado principalmente por la poca evaluación a los riesgos y la no realización de procesos de seguimiento a las recomendaciones hechas a la alta dirección de la cooperativa.



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL.03</b> <b>1/1</b>
--	-----------------------------

### DEFINICIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN BASE A LOS RIESGOS

No.	Componentes	Nivel de riesgo	Procedimientos
1	Ambiente de control	36%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer en base a la verificación la presentación de los requisitos para laborar en la cooperativa.</li> <li>• Comprobar documentalmente la realización del plan de capacitación de la cooperativa.</li> <li>• Solicitar información sobre la jornada laboral para establecer su cumplimiento.</li> <li>• Establecer si los empleados de la cooperativa han recibido vacaciones.</li> <li>• Comprobar el proceso de otorgamiento de créditos.</li> <li>• Verificar la presentación de los requisitos para el otorgamiento de los créditos.</li> <li>• Solicitar información sobre la aplicación del proceso de recuperación de cartera vencida.</li> <li>• Aplicar indicadores de gestión.</li> <li>• Elaborar los hallazgos de auditoría de gestión.</li> </ul>
2	Evaluación del riesgo	50%	
3	Actividades de control	29%	
4	Información y comunicación	33%	
5	Seguimiento	50%	

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL.04</b> <b>1/3</b>
---	-----------------------------

## INFORME DE LA FASE DE FAMILIARIZACIÓN

Ambato, 1 de septiembre de 2017.

Sra.

Blanca Poaquiza.

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda

Presente.

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es informarle sobre la terminación de la segunda fase del proceso de auditoría, donde se pudo establecer los siguientes resultados:

No.	Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Ambiente de control	64%	36%
2	Evaluación del riesgo	50%	50%
3	Actividades de control	71%	29%
4	Información y comunicación	67%	33%
5	Seguimiento	50%	50%
	Suma	302%	198%
	Promedio	60,4%	39,6%

### Ambiente de control

Una vez evaluado ambiente de control se pudo establecer que no cuentan con un código de conducta que regule el comportamiento de los funcionarios de la cooperativa.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECI.04</b> <b>2/3</b>
---	-----------------------------

Se pudo determinar que no cuentan con un documento llamado planificación estratégica de la empresa, si fijan objetivos y metas, pero estas no son de crecimiento definido paulatinamente para alcanzar la visión de la cooperativa.

### **Evaluación del riesgo**

En lo referente a la evaluación del riesgo no se han fijado mecanismos para establecer los posibles riesgos que debe enfrentar la entidad a futuro, no cuenta con un plan de mitigación de riesgo ni algún tipo de plan para evitar los desastres naturales que pueden afectar la infraestructura de la cooperativa o los pagos de los socios.

### **Actividades de control**

Actividades de control se dividió en dos subcomponentes; talento humano y procesos de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera vencida, dado los siguientes resultados:

El personal no recibe los pagos pactados en los contratos de trabajo en el tiempo previsto, las remuneraciones no se pagan acorde a las capacidades del personal, se han reportado reingresos de personal sin que cuenten con la debida autorización de la Gerencia, existen problemas relacionados con la actualización de los datos de los trabajadores.

En lo referente al proceso de crédito y recuperación de cartera vencida se pudo establecer que no se cumplen con los plazos para la entrega de los créditos, en varios de los documentos no se cuentan con las autorizaciones de los funcionarios responsables de la comisión de créditos, y la ausencia de plan de recuperación de cartera vencida.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>ECL.04</b> <b>3/3</b>
--	-----------------------------

### **Información y comunicación**

En lo referente a los canales de comunicación e información y acceso a la información cuando sea necesario, a fin de tomar medidas correctivas a tiempo.

### **Seguimiento**

Se ha definido que a pesar de existir evaluaciones no se aplican las recomendaciones hechas y no se ha definido el responsable del proceso, ni medidas de autoevaluación.

Le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. German Punina

**Auditor**

### 4.2.2.3 Ejecución

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AC.03</b> <b>1/2</b>
--	----------------------------

### Programa de Ejecución

#### Objetivo:

Aplicar los procedimientos de auditoría de gestión para la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante, la misma que permitirá la construcción de los hallazgos.

No.	Detalle	Elaborado por	Referencia	Observaciones
1	Establecer en base a la verificación la presentación de los requisitos para laborar en la cooperativa.	GP	E.01	
2	Comprobar documentalmente la realización del plan de capacitación de la cooperativa.	GP	E.02	
3	Solicitar información sobre la jornada laboral para establecer su cumplimiento.	GP	E.03	
4	Establecer si los empleados de la cooperativa han recibido vacaciones.	GP	E.04	
5	Comprobar el proceso de otorgamiento de créditos.	GP	E.05	
6	Verificar la presentación de los requisitos para el otorgamiento de los créditos.	GP	E.06	

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AC.03</b> <b>2/2</b>
---	----------------------------

<b>No.</b>	<b>Detalle</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Referencia</b>	<b>Observaciones</b>
7	Solicitar información sobre la aplicación del proceso de recuperación de cartera vencida.	<b>GP</b>	<b>E.07</b>	
8	Aplicar indicadores de gestión.	<b>GP</b>	<b>E.08</b>	
9	Elaborar los hallazgos de auditoria de gestión.	<b>GP</b>	<b>E.09</b>	

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.01</b> <b>1/1</b>
--	---------------------------

### **REQUISITOS PARA LABORAR EN LA COOPERATIVA.**

<b>No.</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
1	Ser persona natural mayor de 18 años,	<b>7</b>	<b>0</b>	
2	Haberse sometido a un proceso de selección de personal.	<b>5</b>	<b>2</b>	
3	No tener a su cónyuge a familiares de hasta cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, trabajando para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.	<b>5</b>	<b>2</b>	
4	No se aceptarán reingresos de ex trabajadores, salvo casos especiales y por una sola vez, y solo con autorización de la Gerente General con el respaldo del Consejo de Administración.	<b>6</b>	<b>1</b>	
5	En el caso de personal extranjero se estará de acuerdo a la normativa legal correspondiente.	<b>7</b>	<b>0</b>	
	Total	<b>30</b>	<b>5</b>	

#### **@ Hallazgo**

Se pudo determinar que no se han cumplido con algunos requisitos por ejemplo se contrató a ex empleados sin autorización y laboran en la entidad dos personas que tiene una relación con la Gerente a pesar de que no tienen cargos relacionados con la colocación y recuperación de cartera.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.02</b> <b>1/1</b>
--	---------------------------

### PLAN DE CAPACITACIÓN DE LA COOPERATIVA

No.	Cargos	Si	No	Observación
1	Gerente	√		
2	Secretaria		√	
3	Asesores de crédito i	√		
4	Asesores de crédito 2	√		
5	Asesores de crédito 3	√		
6	Servicio al cliente 1		√	
7	Servicio al cliente 2	√		
	Total	<b>5</b>	<b>2</b>	

@ Hallazgo

Se pudo establecer que no todos los empleados de la cooperativa participaron en los procesos de capacitación debido a que no fueron incluidos en el plan, o se esperaba que se beneficiaran de los conocimientos de sus compañeros, dando un nivel de cumplimiento del 70%.



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.03</b> <b>1/1</b>
--	---------------------------

### JORNADA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA

No.	Cargos	Jornada	Tiempo real	Observación
1	Gerente	<b>180horas</b>	<b>180horas</b>	
2	Secretaria	<b>180horas</b>	<b>176horas</b>	Se reportan 4 horas de retraso
3	Asesores de crédito i	<b>180horas</b>	<b>182horas</b>	Trabajo adicional de 2 horas
4	Asesores de crédito 2	<b>180horas</b>	<b>181horas</b>	Trabajo adicional de 1 hora
5	Asesores de crédito 3	<b>180horas</b>	<b>180horas</b>	
6	Servicio al cliente 1	<b>180horas</b>	<b>180horas</b>	
7	Servicio al cliente 2	<b>180horas</b>	<b>180horas</b>	

#### @ Hallazgo

Se pudo determinar que tres de los siete funcionarios no han cumplido la jornada laboral superando el tiempo que pasan dentro de la cooperativa o reportando atrasos constantes, el nivel de cumplimiento es del 57%.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.04</b> <b>1/1</b>
--	---------------------------

### VACACIONES

No.	Cargos	Si	No	Observación
1	Gerente		√	
2	Secretaria	√		
3	Asesores de crédito i		√	
4	Asesores de crédito 2		√	
5	Asesores de crédito 3	√		
6	Servicio al cliente 1	√		
7	Servicio al cliente 2	√		
	Total	<b>4</b>	<b>3</b>	

#### @ Hallazgo

Se pudo establecer que no todos los empleados han recibido sus vacaciones, debido a que sus funciones son indispensables para mantener las actividades propias de la cooperativa, con un cumplimiento del 57%.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.05</b> <b>1/2</b>
--	---------------------------

**PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

<b>No.</b>	<b>Cargos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
1	Evaluación u vista a solicitantes:			
	Recepción de la solicitud de crédito,	<b>10</b>	<b>0</b>	
	Recolección de información, documentos y datos.	<b>9</b>	<b>1</b>	
	En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida.	<b>9</b>	<b>1</b>	
	Visitas personalizadas.	<b>2</b>	<b>8</b>	
2	Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:			
	Condiciones del financiamiento	<b>10</b>	<b>0</b>	
	Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.	<b>8</b>	<b>2</b>	
	Determinación de la voluntad de pago	<b>10</b>	<b>0</b>	
	Historial crediticio.	<b>10</b>	<b>0</b>	
3	Decisión de aprobación: La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos.	<b>9</b>	<b>1</b>	
	Total	<b>77</b>	<b>13</b>	

**@ Hallazgo**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.05</b> <b>2/2</b>
--	---------------------------

Se solicitó el acceso a expedientes de crédito, entregándome diez carpetas de los créditos que fueron entregados por la cooperativa. Con los siguientes resultados; se estableció que existen tres etapas que incluyen pasos internos que debieron cumplirse, se pudo determinar que el 86% de los pasos se desarrollaron de manera efectiva.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.06</b>  <b>½</b>
--	-----------------------------

### REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

No.	Requisitos	Si	No	Observación
1	Solicitud de créditos; que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.	<b>10</b>	<b>0</b>	
2	Informes crediticios	<b>10</b>	<b>0</b>	
3	El acta de aprobación	<b>9</b>	<b>1</b>	
4	Copia de documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.	<b>9</b>	<b>1</b>	
5	Copia del RUC o RISE, de ser el caso.	<b>2</b>	<b>8</b>	
6	En el caso de personas jurídicas, copia del nombramiento vigente del representante legal.	<b>-</b>	<b>-</b>	
7	Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garante.	<b>8</b>	<b>2</b>	
8	Copia de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.	<b>10</b>	<b>0</b>	
	Total	<b>58</b>	<b>12</b>	

**@ Hallazgo**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.06</b> <b>2/2</b>
--	---------------------------

Se han revisado los expedientes de créditos determinándose que falta doce documentos para la aprobación de diez créditos, se puede decir que el 83% de la documentación exigida para cada expediente se encuentra archivado, con un faltante del 17%.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.07</b> <b>1/1</b>
--	---------------------------

### PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

No.	Pasos	Si	No	Observación
1	Llamadas Telefónicas	√		
2	Visitas Específicas	√		
3	Utilización De Correo Electrónico,		√	
4	Mensajes De Texto		√	
	Total	<b>2</b>	<b>2</b>	

@ Hallazgo

Se pudo determinar que no elaboró el plan de recuperación de cartera vencida como lo fija en el manual de créditos, solo se han aplicado el 50% de las técnicas de recuperación propuestas.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.08</b> <b>1/4</b>
--	---------------------------

## INDICADORES DE GESTIÓN

**Tipo de indicador:**

Eficacia

**Nombre del indicador:**

Total de dólares colocados en créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.

**Estándar:**

500.000,00 dólares

**Índice:**

Resultado

Estándar x 100

476.641,27

500.000,00 x 100 = 95%

**Brecha:**

100% - 95% = 5%

Se ha establecido que se alcanzó el 95% de la meta fijada para los asesores de crédito.



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.08</b> <b>2/6</b>
---	---------------------------

## INDICADORES DE GESTIÓN

**Tipo de indicador:**

Economía

**Nombre del indicador:**

Total de dólares colocados en créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.

**Estándar:**

500.000,00 dólares

**Índice:**

Estándar - Resultado

$500.000,00 - 476.641,27 = 23358,73$

**Brecha:**

Se han dejado de colocar 23358,73 dólares de la meta establecida afectando los resultados de la cooperativa.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.08</b> <b>2/4</b>
---	---------------------------

## INDICADORES DE GESTIÓN

**Tipo de indicador:**

Eficacia

**Nombre del indicador:**

Total de dólares empleados en la capacitación de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.

**Estándar:**

20.000,00 dólares

**Índice:**

Resultado

Estándar x 100

19,450,00

20.000,00 x 100 = 97%

**Brecha:**

100% - 97% = 3%

Se ha establecido devengo el 97% del presupuesto de capacitaciones.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.08</b> <b>3/4</b>
---	---------------------------

## INDICADORES DE GESTIÓN

**Tipo de indicador:**

Eficiencia

**Nombre del indicador:**

Total de dólares empleados en la capacitación de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.

**Estándar:**

20.000,00 dólares

**Índice:**

Resultado

Estándar x 100

19,450,00

20.000,00 x 100 = 97%

**Brecha:**

100% - 97% = 3%

Se ha establecido devengo el 97% del presupuesto de capacitaciones.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.08</b> <b>5/6</b>
---	---------------------------

## INDICADORES DE GESTIÓN

**Tipo de indicador:**

Economía

**Nombre del indicador:**

Total de dólares empleados en la capacitación de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.

**Estándar:**

20.000,00 dólares

**Índice:**

Estándar - Resultado

Se destinó un presupuesto para el cumplimiento de los programas de capacitación la misma que no se empleó en el tiempo establecido dejando 550,00 dólares sin uso.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.08</b> <b>4/4</b>
--	---------------------------

## INDICADORES DE GESTIÓN

### Tipo de indicador:

Eficacia

### Nombre del indicador:

Total de empleados capacitados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.

### Estándar:

7 personas

### Índice:

#### Resultado

Estándar x 100

3

$7 \times 100 = 57\%$

### Brecha:

$100\% - 57\% = 43\%$

Se pudo definir que el 57% de los empleados no cumple con el proceso de capacitación.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.09</b> <b>1/11</b>
--	----------------------------

## HALLAZGO

### **Título:**

Incumplimiento en la presentación de los requisitos para el ingreso del personal

### **Condición:**

Se pudo determinar según la normativa aplicable que existen requisitos para la contratación de personal, se pudo establecer que los mismos no fueron exigidos por el encargado de la administración del talento humano provocando un incumplimiento en la contratación de dos personas.

### **Criterio:**

Reglamento interno de trabajo

#### ***Art 10.- Requisitos para contratación Laboral***

*Para ser trabajador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito deberán reunirse los siguientes requisitos:*

- 1. Ser persona natural mayor de 18 años,*
- 2. Haberse sometido a un proceso de selección de personal en el cual entre otros elementos deberá justificar el nivel de conocimientos y aprobar las pruebas psicotécnicas que se determinen de acuerdo al cargo a desempeñar; asimismo contar con la aprobación del Jefe de área en que vaya a prestar los servicios y la autorización de contratación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito; y, prestar certificado de antecedentes penales,*
- 3. No tener a su cónyuge a familiares de hasta cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, trabajando para la Cooperativa de Ahorro y Crédito, en caso de excepción lo autorizará la Gerente General con el respaldo de Consejo de Administración,*
- 4. No se aceptarán reingresos de ex trabajadores, salvo casos especiales y por una sola vez, y solo con autorización de la Gerente General con el respaldo del Consejo de Administración.*
- 5. En el caso de personal extranjero se estará de acuerdo a la normativa legal correspondiente.*

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.09</b> <b>2/11</b>
--	----------------------------

**Causa:**

El encargado del talento humano no exigió la presentación de la totalidad de los requisitos para el ingreso del personal.

**Efecto:**

Dos empleados no cumplen con la totalidad de requisitos.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.09</b> <b>3/11</b>
--	----------------------------

## HALLAZGO

### **Título:**

Personal no capacitado

### **Condición:**

Dentro del reglamento interno de trabajo se fijó la necesidad de aplicar capacitaciones al personal de la cooperativa, se pudo establecer que no todos los empleados de la cooperativa participaron en los procesos de capacitación, ya que el plan no fue elaborado correctamente, dejando sin recibir este beneficio al 30%.

### **Criterio:**

Reglamento interno de trabajo

*Art. 14.- Capacitación.- Con el objeto de incrementar las competencias del personal y aportar al desarrollo de habilidades y conocimientos de los funcionarios se presentan tres formas de acceder a programas a capacitación:*

- *El jefe directo o el funcionario serán los responsables de identificar las necesidades de capacitación*
- *El funcionario debe investigar los cursos o seminarios existentes en el mercado relacionados con las necesidades identificadas. Debe considerarse: curso, objetivo, tiempo, valor y forma de pago. El jefe directo aprueba el curso.*
- *Cada funcionario es responsable de coordinar con la Gerencia General la posibilidad de acceder a determinado curso. El no conseguir una autorización debe ser limitante para acceder a la capacitación. El acceso a capacitación debe regirse a la política de capacitación Cooperativa de Ahorro y Crédito.*



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.09</b> <b>4/11</b>
--	----------------------------

**Causa:**

El encargado del talento humano no elaboro un plan de capacitación a pesar de contar con un presupuesto por tal razón solo fue capacitado una parte del personal.

**Efecto:**

Tres empleados no fueron capacitados.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.09</b> <b>5/11</b>
--	----------------------------

## **HALLAZGO**

**Título:**

Incumplimiento de la jornada laboral

**Condición:**

Se estableció un horario para el cumplimiento de las actividades de la cooperativa normado en el art. 17 del reglamento interno, solicitando los registros de entradas y salidas se conoció que este no se cumplió reportando atrasos en el 43% del personal, debido a que no se aplican sanciones ante esta infracción.

**Criterio:**

Reglamento interno de trabajo

*Art. 17.- Jornada de Trabajo.- La Jornada de trabajo debido a que el ingreso a la oficina es para todo el personal que tiene acceso en horario de entrada desde las 09:00 hs. en punto de martes a sábados y los domingos a las 07:00hs en punto. La hora de salida del personal será no antes de las 18:00 hs de martes a viernes y los sábados a las 14:00 hs y los domingos a las 13:00 hs, el incumplimiento de los horarios de trabajo establecidos como las llegadas tardes serán sancionadas de acuerdo a los usos y costumbres de nuestros usos y costumbres de nuestras comunidades.*

**Causa:**

El encargado del talento humano, no controla la asistencia del personal y aplicar correctivos, ya que si se atrasa se debe pasar al descuento y si pasa demasiado tiempo se debe saber por qué antes de cancelar tiempo extra.

**Efecto:**

Tres empleados no cumplen la jornada laboral.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.09</b> <b>6/11</b>
--	----------------------------

## HALLAZGO

**Título:**

Incumplimiento de las vacaciones

**Condición:**

Todos los empleados de la cooperativa tienen derecho a recibir vacaciones dentro de una planificación interna de la entidad, solicitando la información se pudo establecer que no todos los empleados han recibido sus vacaciones, debido a que sus funciones son indispensables para mantener, con un incumplimiento del 43%, esto se dio para la falta de un plan que incluya la rotación del personal en las áreas vacantes por las vacaciones.

**Criterio:**

Reglamento interno de trabajo

*Art. 18.- Vacantes.- Todas las personas deben tomar vacaciones en el año, a menos que el Jefe inmediato requiera lo contrario por necesidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. No se podrán acumular más de dos períodos consecutivos de vacaciones. Los quince días de vacaciones no pueden separarse en más de tres partes. Las fechas de las vacaciones deben ser coordinadas con la gerencia y notificadas mediante un formulario. Las vacaciones se harán efectivas de acuerdo con el respectivo rol vacacional que la Cooperativa de Ahorro y Crédito elabore anualmente.*

*Las fechas establecidas en el rol podrán ser modificadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuando existen razones que así lo justifiquen en función a un interés de productividad y normal desenvolvimiento de actividades en el centro de trabajo.*

*En lo posible, la modificación del rol anual de vacaciones debe plantearse con una anticipación de cinco días hábiles a la fecha en que debía hacerse efectivo el descanso vacacional, a efectos que tanto la Cooperativa de Ahorro y Crédito como el trabajador tomen las providencias del caso.*

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.09</b> <b>7/11</b>
--	----------------------------

**Causa:**

El encargado del talento humano, no ha realizado el plan de vacaciones que establece la normativa interna de personal.

**Efecto:**

Tres empleados no cumplen la jornada laboral.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.09</b> <b>8/11</b>
--	----------------------------

## HALLAZGO

**Título:**

Incumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito

**Condición:**

En el Manual de Créditos se fijó las etapas que deben realizar para ser acreedor de crédito, se solicitó el acceso a expedientes de crédito, entregándome diez carpetas de los créditos que fueron entregados por la cooperativa. Con los siguientes resultados; se estableció que existen tres etapas que incluyen pasos internos que debieron cumplirse, se pudo determinar que el 86% de los pasos se desarrollaron de manera efectiva.

**Criterio:**

*Manual de créditos*

**ETAPAS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS**

*a) Evaluación u vista a solicitantes: Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.*

*b) Propuesta y recomendación para aprobación de créditos: Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el Jefe de crédito recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el Jefe de crédito no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:*

- *Condiciones del financiamiento*
- *Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.*

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.09</b> <b>9/11</b>
---	----------------------------

- *Determinación de la voluntad de pago*
- *Historial crediticio.*

*c) Decisión de aprobación: La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.*

*d) Seguimiento y recuperación: Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.*

**Causa:**

El encargado del proceso de otorgamiento de crédito no cumple con el proceso definido, debido a que priorizan las metas de colocación al proceso en sí.

**Efecto:**

Ocho procesos con ausencia de por los menos un paso.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.09</b> <b>10/11</b>
--	-----------------------------

## **HALLAZGO**

**Título:**

Ausencia de un plan de recuperación

**Condición:**

En el Manual de créditos se estableció la etapa de seguimiento y recuperación de cartera vencida, donde se pudo determinar que no elaboró el plan de recuperación de cartera vencida como lo fija en el manual de créditos, solo se han aplicado el 50% de las técnicas de recuperación propuestas, debido a que no se elaboró un plan de recuperación para el mismo.

**Criterio:**

*Manual de créditos*

***SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN***

*El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ellos deberán contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de texto, entre otros. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adecuado; sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado*

*La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que o afecte la calidad de la cartera. Si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.*

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>E.09</b> <b>11/11</b>
--	-----------------------------

**Causa:**

El encargado del proceso de recuperación no hizo el plan de recuperación de la cartera vencida de la cooperativa.

**Efecto:**

Solo se ha cumplido el 50% del proceso de recuperación de cartera vencida.



#### 4.2.2.4 Informe final

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>AC.04</b> <b>1/1</b>
--	----------------------------

### **Programa de Informe final**

#### **Objetivo:**

Presentar los resultados finales de la auditoría de gestión.

<b>No.</b>	<b>Detalle</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Referencia</b>	<b>Observaciones</b>
1	Elaborar el informe final de auditoría de los resultados obtenido de la fase de ejecución.	<b>GP</b>	<b>I.01</b>	

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>I.01</b> <b>1/8</b>
---	---------------------------

## **INFORME FINAL**

Ambato, 27 de octubre de 2017.

Sra.

Blanca Poaquiza.

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.

Presente.

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es informarle sobre la terminación de del proceso de auditoría, donde se pudo establecer los siguientes resultados:

### **Alcance**

El presente trabajo de titulación se elaboró con la finalidad de conocer los puntos críticos que afectan a la gestión de la Cooperativa, identificar los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos y cumplimiento de las metas fijadas para un período determinado, considerando los diferentes procesos que se efectúan en la entidad

### **Antecedente**

Cuando a los pueblos indígenas y especialmente a las mujeres, se les consideraba aptos sólo para la agricultura, ganadería, que aceres domésticos y otras actividades relacionadas al campo, nadie pensaba que podíamos administrar una institución financiera, más aún cuando las instituciones financieras tradicionales calificaban a los indígenas al igual que a los sectores urbano-marginales como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables, nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA; que significa EL DESPERTAR DE LAS MUJERES.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>I.01</b> <b>2/8</b>
---	---------------------------

### **Objetivo**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016, aplicando los procedimientos de auditoría diseñados para la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos Administrativos y Financieros.

### **Base legal**

Dentro de la normativa que los regula tenemos:

- Reglamento interno de trabajo
- Manual de otorgamiento de créditos
- Disposiciones internas

## **RESULTADOS DE LA FASE DE EJECUCIÓN**

### **HALLAZGO No. 1**

#### **Título:**

Incumplimiento en la presentación de los requisitos para el ingreso del personal

#### **Condición:**

Se pudo determinar que no se han cumplido con algunos requisitos por ejemplo se contrató a ex empleados sin autorización y laboran en la entidad dos personas que tiene una relación con la Gerente a pesar de que no tienen cargos relacionados con la colocación y recuperación de cartera.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>I.01</b> <b>3/8</b>
--	---------------------------

**Criterio:**

Reglamento interno de trabajo

**Art 10.- Requisitos para contratación Laboral**

*Para ser trabajador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito deberán reunirse los siguientes requisitos:*

1. *Ser persona natural mayor de 18 años,*
2. *Haberse sometido a un proceso de selección de personal en el cual entre otros elementos deberá justificar el nivel de conocimientos y aprobar las pruebas psicotécnicas que se determinen de acuerdo al cargo a desempeñar; asimismo contar con la aprobación del Jefe de área en que vaya a prestar los servicios y la autorización de contratación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito; y, prestar certificado de antecedentes penales,*
3. *No tener a su cónyuge a familiares de hasta cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, trabajando para la Cooperativa de Ahorro y Crédito, en caso de excepción lo autorizará la Gerente General con el respaldo de Consejo de Administración,*
4. *No se aceptarán reingresos de ex trabajadores, salvo casos especiales y por una sola vez, y solo con autorización de la Gerente General con el respaldo del Consejo de Administración.*
5. *En el caso de personal extranjero se estará de acuerdo a la normativa legal correspondiente.*

**HALLAZGO No. 2**

**Título:**

Personal no capacitado

**Condición:**

Dentro del reglamento interno de trabajo se fijó la necesidad de aplicar capacitaciones al personal de la cooperativa, se pudo establecer que no todos los empleados de la cooperativa participaron en los procesos de capacitación, ya que el plan no fue elaborado correctamente, dejando sin recibir este beneficio al 30%.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>I.01</b> <b>4/8</b>
--	---------------------------

**Criterio:**

Reglamento interno de trabajo

*Art. 14.- Capacitación.- Con el objeto de incrementar las competencias del personal y aportar al desarrollo de habilidades y conocimientos de los funcionarios se presentan tres formas de acceder a programas a capacitación:*

- *El jefe directo o el funcionario serán los responsables de identificar las necesidades de capacitación*
- *El funcionario debe investigar los cursos o seminarios existentes en el mercado relacionados con las necesidades identificadas. Debe considerarse: curso, objetivo, tiempo, valor y forma de pago. El jefe directo aprueba el curso.*
- *Cada funcionario es responsable de coordinar con la Gerencia General la posibilidad de acceder a determinado curso. El no conseguir una autorización debe ser limitante para acceder a la capacitación. El acceso a capacitación debe regirse a la política de capacitación Cooperativa de Ahorro y Crédito.*

**HALLAZGO No. 3**

**Título:**

Incumplimiento de la jornada laboral

**Condición:**

Se estableció un horario para el cumplimiento de las actividades de la cooperativa normado en el art. 17 del reglamento interno, solicitando los registros de entradas y salidas se conoció que este no se cumplió reportando atrasos en el 43% del personal, debido a que no se aplican sanciones ante esta infracción.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>I.01</b> <b>5/8</b>
--	---------------------------

**Criterio:**

Reglamento interno de trabajo

***Art. 17.- Jornada de Trabajo.-** La Jornada de trabajo debido a que el ingreso a la oficina es para todo el personal que tiene acceso en horario de entrada desde las 09:00 hs. en punto de martes a sábados y los domingos a las 07:00hs en punto. La hora de salida del personal será no antes de las 18:00 hs de martes a viernes y los sábados a las 14:00 hs y los domingos a las 13:00 hs, el incumplimiento de los horarios de trabajo establecidos como las llegadas tardes serán sancionadas de acuerdo a los usos y costumbres de nuestros usos y costumbres de nuestras comunidades.*

**HALLAZGO No. 4**

**Título:**

Incumplimiento de las vacaciones

**Condición:**

Todos los empleados de la cooperativa tienen derecho a recibir vacaciones dentro de una planificación interna de la entidad, solicitando la información se pudo establecer que no todos los empleados han recibido sus vacaciones, debido a que sus funciones son indispensables para mantener, con un incumplimiento del 43%, esto se dio para la falta de un plan que incluya la rotación del personal en las áreas vacantes por las vacaciones.

**Criterio:**

Reglamento interno de trabajo

***Art. 18.- Vacantes.-** Todas las personas deben tomar vacaciones en el año, a menos que el Jefe inmediato requiera lo contrario por necesidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. No se podrán acumular más de dos períodos consecutivos de vacaciones. Los quince días de vacaciones no pueden separarse en más de tres partes. Las fechas de las vacaciones deben ser coordinadas con la gerencia y notificadas mediante un formulario. Las vacaciones se harán efectivas de acuerdo con el respectivo rol vacacional que la Cooperativa de Ahorro y Crédito elabore anualmente.*

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>L01</b> <b>6/8</b>
--	--------------------------

*Las fechas establecidas en el rol podrán ser modificadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuando existen razones que así lo justifiquen en función a un interés de productividad y normal desenvolvimiento de actividades en el centro de trabajo.*

*En lo posible, la modificación del rol anual de vacaciones debe plantearse con una anticipación de cinco días hábiles a la fecha en que debía hacerse efectivo el descanso vacacional, a efectos que tanto la Cooperativa de Ahorro y Crédito como el trabajador tomen las providencias del caso.*

## **HALLAZGO No. 5**

### **Título:**

Incumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito

### **Condición:**

En el Manual de Créditos se fijó las etapas que deben realizar para ser acreedor de crédito, se solicitó el acceso a expedientes de crédito, entregándome diez carpetas de los créditos que fueron entregados por la cooperativa. Con los siguientes resultados; se estableció que existen tres etapas que incluyen pasos internos que debieron cumplirse, se pudo determinar que el 86% de los pasos se desarrollaron de manera efectiva.

### **Criterio:**

*Manual de créditos*

#### **ETAPAS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS**

*a) Evaluación u vista a solicitantes: Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas*

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>I.01</b> <b>7/8</b>
--	---------------------------

*b) Propuesta y recomendación para aprobación de créditos: Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el Jefe de crédito recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el Jefe de crédito no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:*

- *Condiciones del financiamiento*
- *Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.*
- *Determinación de la voluntad de pago*
- *Historial crediticio.*

*c) Decisión de aprobación: La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.*

*d) Seguimiento y recuperación: Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.*

## **HALLAZGO No. 6**

### **Título:**

Ausencia de un plan de recuperación

### **Condición:**

En el Manual de créditos se estableció la etapa de seguimiento y recuperación de cartera vencida, donde se pudo determinar que no elaboró el plan de recuperación de cartera vencida como lo fija en el manual de créditos, solo se han aplicado el 50% de las técnicas de recuperación propuestas, debido a que no se elaboró un plan de recuperación para el mismo.

### **Criterio:**

*Manual de créditos*



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. De la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Período 2016.	<b>I.01</b> <b>8/8</b>
--	---------------------------

### ***SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN***

*El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ellos deberán contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de texto, entre otros. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adecuado; sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado*

*La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que o afecte la calidad de la cartera. Si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.*

Le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. German Punina

**Auditor**

## CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., cuenta con una normativa interna que le permite regular sus procesos, se pudo determinar en el proceso de auditoría que existe incumplimientos en la presentación de los requisitos para el ingreso del personal, debido a que se recontrato a personal que anteriormente laboraba en la cooperativa sin la autorización previa fijada en el reglamento interno de trabajo.
- En el reglamento interno de trabajo se establecieron que se aplicaran capacitaciones a fin de potencializar las habilidades y conocimientos de los funcionarios, una vez verificado este punto se pudo determinar que solo una parte del personal participa activamente en los procesos de capacitación
- El personal que labora en la cooperativa debe cumplir con una jornada laboral que fue fijada en el reglamento interno de trabajo como en los contratos laborales de cada uno de ellos, una vez revisado los reportes se pudo establecer atrasos constantes, y estos no fueron sancionados y se han aplicado llamadas de atención permitiendo esta conducta de manera permanente.
- Manual de créditos se han definido cuatro etapas del proceso de otorgamiento de crédito definiéndose que de diez carpetas de los créditos que fueron entregados por la cooperativa. existen tres etapas que incluyen pasos internos que debieron cumplirse, llegando solo al 86%.
- Manual de créditos, se estableció la necesidad de crear un plan de recuperación de cartera vencida, por tal razón apenas se aplicaron el 50% de las técnicas de recuperación propuestas en el manual y esto provocó un alto porcentaje de cartera vencida.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la máxima autoridad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., capacitar al personal sobre la normativa interna que le permite regular sus procesos, a fin de que no se vuelvan a producir dichos percances que afectan los resultados en el cumplimiento de metas y objetivos.
- Elaborar el plan de capacitaciones en las cuales se incluya a la totalidad del personal a fin de potencializar las habilidades y conocimientos de los funcionarios.
- Realizar un seguimiento a la jornada laboral que fue fijada en el reglamento interno de trabajo, si es necesario deben aplicarse sanciones y llamadas de atención con la finalidad de que el personal cumpla con el tiempo previsto.
- Supervisar las etapas del proceso de otorgamiento de crédito a fin de que para entregar cada uno de los créditos y mantener la legalidad en la entrega de los créditos.
- Elaborar un plan de recuperación de cartera vencida, para poder recuperar los recursos entregados por la cooperativa y evitar el alto porcentaje de cartera vencida.

## BIBLIOGRAFÍA

- Blanco Luna, Y.** (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Cardozo, H.** (2006). *Auditoría del sector solidario*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- CGE.** (2012). *Guía metodológica de auditoría de gestión*. Quito.
- Contraloría General del Estado.** (2003). *Manual de auditoría de gestión*. Quito: Corporación Ábaco Ltda.
- De la Peña, A.** (2009). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Paraninjo.
- Estupiñan, R.** (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Franklin, E.** (2007). *Auditoría administrativa: gestión estratégica del cambio*. México: PEARSON.
- Maldonado, M.** (2011). *Auditoría de gestión*. Quito : Abya yala.
- Mantilla, S.** (2007). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Mira, J. C.** (2006). *Apuntes de Auditoría*: Creative Commons.
- Sotomayor, A.** (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw-Hill.

**ANEXOS**

**PLAN ESTRATÉGICO**

**Y**

**PLAN OPERATIVO**

**ANUAL 2016**



## **WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO**

Acuerdo Ministerial N° 012 del MIES

Yatzaputzan Km. 35 Vía Ambato Guaranda

### **PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA 2016-2020**

#### **MISIÓN**

Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito administrada por mujeres que brindan productos y servicios financieros de calidad, oportunos y ágiles, orientada a mejorar las condiciones de vida de la población indígena campesina y urbana marginal de la sierra centro del Ecuador, manteniendo nuestra identidad y los valores culturales.

#### **VISIÓN**

Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito de mujeres solvente, competitiva con personal capacitado y de alto desempeño, líder como modelo en la prestación de productos y servicios financieros a los sectores rurales y urbanos marginales de la sierra centro del Ecuador.

#### **OBJETIVO**

Promover el desarrollo económico de los y las socios y las comunidades mediante la prestación de servicios financieros de forma segura a través de nuestra rentabilidad y solvencia.

#### **VALORES**

✓ **Solidaridad**

Brindar bienestar a nuestros socios y socias mediante el esfuerzo cooperativo y el bien común.

✓ **Responsabilidad**

Hacer que cada socio y socia como cada trabajador asuman sus compromisos, a fin de beneficiar a miles de familias.

✓ **Honestidad**

Poseer una conducta basada en principios éticos en todas las facetas de su actuación como socios y socias, directivos o trabajadores.

✓ **Trabajo en equipo**

Trabajar en forma conjunta socias, socios, directivos y trabajadores, unidos en la tarea del crecimiento institucional.

✓ **Vocación de Servicio**

Actitud de ayuda permanente y orientación hacia las personas que necesitan el apoyo institucional.

✓ **Responsabilidad Social**

Orientación hacia la preservación del medio ambiente, la igualdad de género y la abolición de toda forma de discriminación.



## **WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO**

Acuerdo Ministerial N° 012 del MIES  
Yatzaputzan Km. 35 Vía Ambato Guaranda

### **Servicio que brinda la cooperativa**

- Pago de bono de desarrollo humano
- Trámite para crédito de bono de desarrollo humano
- Recargas telefónicas
- Pago de luz
- Capacitación a los socios/a y clientes

### **Nuevos servicios estratégicos a desarrollar**

- Cobro de luz
- Cobro de IESS
- Cobro de SRI
- Cobro de plan telefónica
- Cobrar

### **LA RESEÑA HISTORICA**

Cuando a los pueblos indígenas y especialmente a las mujeres, se les consideraba aptos sólo para la agricultura, ganadería, que aceres domésticos y otras actividades relacionadas al campo, nadie pensaba que podíamos administrar una institución financiera, más aún cuando las instituciones financieras tradicionales calificaban a los indígenas al igual que a los sectores urbano-marginales como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables, nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA; que significa EL DESPERTAR DE LAS MUJERES.

Con 23 mujeres indígenas de Pilahuin, Comunidad Yatzaputzán en la Provincia de Tungurahua creamos Warmikunapak Rikchari, logrando el 30 de Abril de 2008 el reconocimiento oficial a través del acuerdo del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES con el N°. 012.

Se estableció una oficina propia en la Comunidad Yatzaputzan en una casa arrendada de uno de las compañeras fundadoras; poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios, clientes y las Instituciones de apoyo no gubernamental, en un período corto de dos años se ha logrado a construir su edificio propio en la Comunidad de Yatzaputzan y a convertir a WARMIKUNAPAK RIKCHARI en un referente del cooperativismo a nivel Nacional, Provincial y directamente haciendo su presencia en las Parroquias de Huachi Chico, Santa Rosa, Juna Benigno Vela, Pilahuin en las Comunidades Chibuleo, Pucara Grande San Isidro, Mulanleo, Tamboloma, Chiquicahua, San Antonio, Yatzaputzán, El Lindero, Cunucyacu, Nueva Vida, La Esperanza Rio Blanco, 10 de Octubre. El compromiso de WARMIKUNAPAK RIKCHARI es de mejorar la calidad de vida de sus socios, extendiendo los servicios y productos financieros de calidad con agilidad



## WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Acuerdo Ministerial N° 012 del MIES

Yatzaputzan Km. 35 Vía Ambato Guaranda

### FODA INTERNO

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ser una cooperativa de mujeres</li> <li>✓ Personal de la misma comunidad y capacitada</li> <li>✓ Ubicación geográfica dentro de la comunidad indígena</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Prestigio, credibilidad y confianza de la gente</li> <li>✓ Sensibilidad social</li> <li>✓ Fuente de trabajos para la comunidad</li> <li>✓ Planificación estratégica</li> <li>✓ Alianzas estratégicas</li> <li>✓ Reconocimiento de las comunidades y la organización COCAP.</li> <li>✓ Reducir el índice de morosidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyectos financiados por Fundación Futuro</li> <li>✓ Ampliar el crédito con Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidaria</li> <li>✓ Capacitación por entidades gubernamentales</li> <li>✓ Captar dinero de Inversionistas</li> <li>✓ Apoyo de la Organización COCAP</li> <li>✓ Promocionar en la Feria Intercomunal</li> <li>✓ Realizar nuevas alianzas estratégicas</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de capacitación en áreas específicas</li> <li>✓ No conocen todos nuestros servicios</li> <li>✓ Poco compromiso de la directiva</li> <li>✓ Reducida gama de servicios</li> <li>✓ No tenemos página web</li> <li>✓ No hacemos publicidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competencia</li> <li>✓ Medios de comunicación</li> <li>✓ Situaciones ambientales</li> <li>✓ Nuevas normas de la SEPS</li> <li>✓ Robos</li> </ul>

#### Estrategias

Una vez identificada la matriz FODA se procede a plantear estrategias, a través de la cual se puede evitar las amenazas y debilidades. Estas estrategias se las realiza utilizando las oportunidades y fortalezas para combatir las amenazas y debilidades.

#### Estrategia FO

- ✓ Plan de publicidad

#### Estrategia FA

- ✓ Amplia Gama de servicio
- ✓ Dar prioridad a los socios que tenga formación profesional para que sean sea representante, directivos y trabajadores

#### Estrategia DO

- ✓ Asegurar fondos para capital de trabajo a través de la LOEPS
- ✓ Plan de capacitación

#### Estrategia DA

- ✓ Desarrollar un proceso que ayude a disminuir la tasa de morosidad
- ✓ Informar y dar mayor participación de los socios