



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TRABAJO DE TITULACIÓN

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
“KISAPINCHA” LTDA; DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE
TUNGURAHUA, PERÍODO 2015

AUTOR:

ANTONIO CHACHIPANTA SILLAGANA

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el Sr. Antonio Chachipanta Sillagana, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizó su presentación.

Ing. Andrea Del Pilar Ramírez Casco
DIRECTORA

Lic. Luis German Sanandrés Álvarez
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Antonio Chachipanta Sillagana, 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 otras fuentes están debidamente citadas y referenciados.

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

Riobamba, 31 de del 2016

Antonio Chachipanta Sillagana
C.C. 1804309084

DEDICATORIA

A DIOS nuestro señor por ser grande, por guiarme siempre en mi vida. Por enseñarme el camino correcto y la superación, valor para seguir adelante por darnos la vida y por educarnos, a mi PADRE y MADRE que han dado la vida que dios guie todo momento, y por confiar en mí en todo los momentos de mi carrera, finalmente a mis hermanos, cuñados, y a toda mi familia por su apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida, para que mi sueño de ser profesional haga realidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y a toda mi familia por apoyarme y a prestigiosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en donde aprende muchas cosas nuevas y a los profesores de misma por compartir sus tutoras, Ing. Andrea Ramírez y María Isabel Logroño por su apoyo y profesionalismo de mi carrera

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
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	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.1.1 Antecedentes Históricos	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.2.1 Auditoría.....	6
2.2.2 Clasificación de auditoría	7
2.2.3 Auditoría de Gestión.....	8
2.2.4 Importancia	9
2.2.5 Objetivos de la Auditoría de Gestión	9
2.2.6 Alcance de la auditoría de gestión	9
2.2.7 Fases de auditoría	10
2.2.8 Control interno.....	11
2.2.9 Componentes de control interno.....	11
2.2.10 Métodos de evaluación del sistema de control interno.....	12

2.2.11	Tipos de Muestreo	13
2.2.12	Programas de Auditoría	14
2.2.13	Clases de programas	14
2.2.14	Papeles de trabajo	15
2.2.15	Técnicas de Auditoría	16
2.2.16	Riesgos de auditoría.....	21
2.2.17	Hallazgos	23
2.2.18	Indicadores de Gestión	23
2.2.19	Informe final de auditoría.	24
2.3	IDEA A DEFENDER	25
2.3.1	Idea General.....	25
2.4	VARIABLES	25
2.4.1	Variable Independiente.....	25
2.4.2	Variable Dependiente	25
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		26
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	26
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	27
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		29
4.1	TÍTULO:	29
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	29
4.2.1	Conocimiento preliminar	30
4.2.2	Planificación Específica	60
4.2.3	Ejecución	71
4.2.4	Comunicación de resultados	95
CONCLUSIONES		104
RECOMENDACIONES.....		106
BIBLIOGRAFIA		107
ANEXOS		108

RESUMEN

La “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda; de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, período 2015, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad”, en los procesos financieros al no llegar a la meta en los objetivos propuesto que han provocado una situación de incertidumbre en la cooperativa que afecta a la organización, se realizó cuestionarios de control interno aplicando el COSO I e indicadores de gestión que permitieron evaluar y dar a conocer en el informe de auditoría, los hallazgos existentes que regulen el proceso de reclutamiento y selección de personal, se ha podido determinar que el procedimiento no se cumple en su totalidad debido a que no existe evidencia de que se haya aprobado las contrataciones por la Asamblea, se estableció una jornada de trabajo y los mecanismos para controlarlos serán fijados por la Cooperativa, se cuenta con un registro de firmas de asistencia con la hora de ingreso y salida, se determinó que se tienen una normativa pero no se cumple por lo que se dio como resultado que los procesos y metas fijados por la organización, provoca un incremento en la morosidad. Se recomienda al representante legal realizar evaluaciones periódicas e los procesos y a los objetivos fijados en el Plan Operativo Anual y de esta manera tomar medidas correctivas a tiempo.

Palabra claves: AUDITORÍA DE GESTIÓN. COSO I. INDICADORES DE GESTIÓN.

Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco
DIRECTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The “Management Audit Cooperative of savings and credits “Kisapincha” Ltda; Of the city of Ambato province of Tungurahua, period 2015, to determine the levels of efficiency, effectiveness and quality ” in the financial processes by not reach the goal in the proposed objectives that have caused a situation of uncertainty in the cooperative affecting to the proposed objectives that gave caused a situation of uncertainty in the cooperative affecting To the organization, internal control questionnaires were applied applying COSO I and management indicators that allowed to evaluate and make known in the audit report, the existing finding that regulate the process of recruitment and selection of staff, it has been possible to determine that the Procedure is not fully complied with because there is no evidence that the hiring was approved by the assembly, a working day was established and the mechanisms to control them will be fixed by the cooperative, there is a register of signatures but no Complies with what resulted as a result that the processes and goals set by the organization, causes an increase in the Delinquency The legal representative is recommended to carry out periodic evaluations of the processes and the objectives set in the Annual Operative Plan and this way to take corrective measures in time.

Keywords: CORPORATE. GOVERNANCE. AUDIT. COSO I. MANAGEMENT
INDICAATORS.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene por Objetivo “Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda; de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, período 2015, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad”.

En el capítulo I, se identificó las deficiencias, causas y efectos que provocaron la realización del trabajo de investigación; en el capítulo II, se basa en la consulta de fuentes bibliográficas donde se extraen conceptos relacionados directamente con el tema y permitirán la construcción del marco propositivo.

En el capítulo III, se establecieron el tipo de investigación a ser empleada, cuales son los métodos, técnicas e instrumentos que permiten recabar información para la realización de cada una de las fases de auditoría.

En el Capítulo IV, marco propositivo se desarrollan las diferentes fases de auditoría determinándose los componentes, definiéndose los niveles de confianza y de riesgo, se diseñó procedimientos para la obtención de evidencia suficiente, componentes y relevante que serán presentados en los hallazgos y se elaborara el informe final de auditoría. Finalmente se elaboran las conclusiones y recomendaciones del trabajo de titulación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda; viene funcionando en la ciudad de Ambato desde el 2006, en la actualidad cuentan 1838 socios, en el año 2015 se colocaron en créditos 1511495.39 dólares aunque se fijó una meta superar a lo alcanzado; laboran siete funcionarios.

- Cuentan con un proceso de otorgamiento de créditos que no se ha cumplido debidamente dejando varios créditos sin legalidad, se ha identificado la falta de verificación de la documentación entregada por el socio.
- En los expedientes de créditos se pudo observar que los socios no entregan la totalidad de los documentos requeridos para acceder a un crédito.
- Su porcentaje de cartera vencida de 7.86%, superior al óptimo de las instituciones financieras del 2.50%, representando incremento en los gastos por cobranza y en varios casos dejando créditos en situación de incobrables.
- No se ha verificado anteriormente el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida por lo que se desconoce los factores que afectan su cumplimiento.
- Ausencia de evaluaciones del desempeño del Talento Humano y su incidencia en el cumplimiento de los procesos y metas.
- Se ha contratado a personal que no cumple con el perfil requerido por lo que esto ha venido afectando el desarrollo de las funciones.

Por las deficiencias ya presentadas se hace necesario la aplicación de una auditoría de gestión que permita conocer los indicadores de gestión en términos de eficiencia, eficacia y calidad en el uso de los recursos, aplicación de los procesos y cumplimiento de las metas, que servirá como herramienta para la correcta toma de decisiones

1.1.1 Formulación del Problema

¿Con la realización una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda; de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, período 2015, se permitirá evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad?

1.1.2 Delimitación del Problema

Se plantea la realización de un Auditoría de Gestión, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda; ubicada en la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, del período 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Una vez identificados varios problemas se hizo necesario la aplicación de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda; para poder verificar los procesos, cumplimiento de las metas y conocer los niveles de eficiencia, eficacia y calidad que presentó la cooperativa en el momento en el período 2015 apoyándose en documentos formales de la entidad; por tal razón se cuenta con el apoyo de Gerente General quien ha dado el auspicio y el compromiso de entregar la información que se requiera para la aplicación de los procedimientos realizados en cada fase de la auditoría. Se ejecución de la propuesta será en base a la investigación descriptiva, apoyándose en los métodos inductivo y deductivo, donde se aplicación las técnicas de la entrevista al representante legal en la fase de conocimiento preliminar y observaciones en cada una de las fases de la auditoría con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información posible.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda; de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, período 2015, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las definiciones relacionadas con el tema con la finalidad de poder construir el marco teórico.
- Diagnosticar de manera general a la entidad para el conocimiento de los componentes que serán objeto de los procedimientos de auditoría.
- Aplicar los procedimientos de auditoría de gestión para la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante para la emisión de informe de auditoría.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Ciudad Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, agencia Matriz, período Julio a diciembre de 2010.

La presente tesis es una auditoría de gestión en el departamento de créditos de la cooperativa para mejorar y disminuir el riesgo de morosidad de cartera. Una vez concluida la investigación se propone a la asamblea general de Socios, fortalecer el sistema de control interno para que facilite el cumplimiento de los objetivos, definir los niveles de autorización y procedimiento de crédito. Cada una de estas propuestas está encaminada al mejoramiento de la cooperativa.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de la ciudad de Riobamba; período 2008-2009.

La presente es una auditoría de gestión a la COAC “Educadores de Chimborazo” Ltda., con el objeto de auditar la gestión de la administración y evaluar el buen manejo y optimización de los recursos de la entidad. La propuesta comprende el análisis a las áreas de crédito y recursos humanos, por el período 2008-2009, con el fin de emitir un informe con una opinión del análisis, los procedimientos y la investigación realizada, para que los resultados obtenidos ayuden a la cooperativa a la optimización de los recursos y su desempeño eficiente.

Auditoría de Gestión al departamento de crédito de la cooperativa de Ahorro y crédito el Sagrario Ltda., sucursal Riobamba, período agosto a diciembre 2010.

La presente tesis es una auditoría de gestión al departamento de Crédito de la cooperativa, para identificar áreas críticas y generar soluciones, hacer frente a los cambios que se presenten. La auditoría de gestión propuesta permitirá verificar, evaluar

y controlar todas las actividades desempeñadas en dicho departamento, logrando así una mayor eficiencia, eficacia y economía en la consecución de sus metas y objetivos propuestos.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Para (Madariaga, 2004)

La auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

Según (<http://fccea.unicauca.edu.co>)

La Auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

Sus objetivos son:

- Descubrir fraudes
- Descubrir errores de principio
- Descubrir errores técnicos
- Determinar si este sistema produce resultados, es decir, planes, presupuestos, pronósticos, estados financieros, informes de control dignos de confianza, adecuados y suficientemente inteligibles por el usuario.
- Efectuar sugerencias que permitan mejorar el control interno de la entidad.

2.2.2 Clasificación de auditoría

Para (De La Peña, 2014), la Auditoría se clasifica en:

Según la naturaleza del profesional:

- **Auditoría externa o independencia.-** Es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios.
- **Auditoría interna.-** Es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento "staff", bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus sistemas de gestión.
- **Auditoría gubernamental.-** Es la actividad de fiscalización realizada por diversos órganos del Estado, sobre aquellos organismos de derecho público y/o sobre distintos procesos que afectan de una u otra manera al patrimonio nacional o al bien común.

Según la clase de objetivos perseguidos:

- **Auditoría financiera o contable.-** Es aquella actividad consistente en la comprobación y examen de las cuentas anuales y otros estados financieros y contables con objeto de poder emitir un juicio sobre su fiabilidad razonabilidad.
- **Auditoría operativa.-** Es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin incrementar su eficiencia.

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

- **Auditoría completa o convencional.-** Tiene por finalidad el manifestar una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.
- **Auditoría parcial o limitada.-** Su objeto es la revisión parcial de otros documentos contables con el objeto de emitir informes sobre los mismos.

Según su obligatoriedad:

- **Auditoría obligatoria.-** Es aquel proceso de revisión que le viene impuesto a la empresa por el ordenamiento jurídico vigente.
- **Auditoría voluntaria.-** Es el procedimiento de revisión realizada por la empresa de manera discrecional.

Según la técnica utilizada:

- **Auditoría por comprobantes.-** Se denomina de esta manera aquella técnica de auditoría basada en la revisión de los documentos que sustentan los hechos objeto de la auditoría.
- **Auditoría por controles.-** Es una técnica de una auditoría basada en la evaluación del sistema de control interno y en la confianza que el mismo merece al auditor. (págs. 5 - 6)

2.2.3 Auditoría de Gestión

Según (Cuellar)

Es el proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y detallado del sistema de información de gestión de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

2.2.4 Importancia

Según (Cuellar)

La auditoría de gestión, con su preocupación, es el puente y a veces el catalizador entre una auditoría entre una auditoría financiera tradicional, y un método de servicios administrativos para solucionar el problema de un tiempo. Constituye un ingrediente necesario en la plena implantación de la auditoría integral.

2.2.5 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Según (Blanco, Auditoria integral normas y procedimientos, 2012)

Dentro del campo de acción de la auditoria 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. (pág. 403)

2.2.6 Alcance de la auditoría de gestión

(Blanco, Auditoria integral normas y procedimientos, 2012)

La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares (pág. 403)

2.2.7 Fases de auditoría

Según la Contraloría General del Estado en el Manual de Auditoría de Gestión (2002); las fases de la auditoría son las siguientes:

- **Conocimiento Preliminar.-** Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.
- **Planificación.-** En esta etapa de evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de “Ejecución”; a base de los resultados de esta evaluación los auditores determinaran la naturaleza y alcance del examen, confirmar la estimación de los requerimientos de personal, programar su trabajo, preparar los programas específicos de la siguiente fase y fijar los plazos para concluir la auditoría y presentar el informe, y después de la evaluación tendrá información suficiente sobre el ambiente de control, los sistemas de registro e información y los procedimientos de control.
- **Ejecución.-** En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes.
- **Comunicación de resultados.-** Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada. (págs. 108, 133, 167, 197)

2.2.8 Control interno

(Blanco, 2012, pág. 194)“Es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos”.

2.2.9 Componentes de control interno

Según 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 consiente 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)

2.2.10 Métodos de evaluación del sistema de control interno

En el Manual de Auditoría de la Contraloría General del Estado (2002), se define lo siguiente:

- **Cuestionarios**

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”. De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales.

En las entrevistas, no solo se procura obtener un Si, No, o NA, sino que se trata de obtener el mayor número de evidencias; posterior a la entrevista, necesariamente debe validarse las respuestas y respaldarlas con documentación probatoria.

- **Flujogramas**

Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Este método es más técnico y remediante para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

- **Descriptivo o Narrativo**

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros. (págs. 46 - 47),

2.2.11 Tipos de Muestreo

Los dos métodos más utilizados son:

Según (Peña, 2007)

El método subjetivo es aquel que se basa en el criterio del auditor, quien sobre la base de su experiencia, selecciona discrecionalmente aquellas transacciones, documentos o acontecimientos que van a ser posteriormente revisados. Así, un auditor puede revisar un determinado porcentaje de la cifra total de la partida a analizar. El principal problema que plantea esta modalidad de muestreo es que no se pueden inferir los resultados alcanzados, por lo que el auditor debe evaluar subjetivamente dichos resultados también sobre la base de su experiencia. (pág. 68)

Muestreo Estadístico

Es aquel tipo de muestreo en el que todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. A partir de aquí, existen diversas técnicas de muestreo para seleccionar la muestra. Este tipo de muestreo permite al auditor conocer y elegir el nivel máximo de error que el mismo está dispuesto a asumir así como el grado de confianza que le proporcionan los resultados. El muestreo estadístico más empleado es el muestreo aleatorio simple, donde los elementos de la muestra, una vez extraídos para formar parte de la misma no son devueltos a la población, lo que significa que un elemento solo puede formar parte de una muestra. (pág. 68)

2.2.12 Programas de Auditoría

Según Cardozo

Al presentar conclusión el auditor asume una gran responsabilidad; para respaldar su informe realiza revisiones que estén de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, con base en las cuales diseña programas de trabajo que le ayuden a la realización de sus funciones. En estos programas identifica y documenta los procedimientos de auditoría que han de aplicarse a cada una de las áreas a revisar. Los programas en la ejecución del trabajo del auditor son importantes, ya que además de servir de guía ayudan para que no se omitan detalles en el desarrollo de las pruebas que se le practican a los procedimientos y a la información financiera de la entidad.(pág. 19)

2.2.13 Clases de programas

Según Cardozo

Los programas de auditoría se clasifican en:

- Programas generales
- Programas detallados
- Programas estándar

- Programas específicos

Programas generales

Son aquellos que se limitan a un enunciado genérico de los procedimientos de auditoría que se deben aplicar, con mención de los objetivos particulares en cada caso.

Programas detallados

Son aquellos en los que se describe con mucha minuciosidad, la forma práctica de aplicar los procedimientos de auditoría.

Programas estándar

Son aquellos en los que se enuncian los procedimientos de auditoría a seguir en casos o situaciones aplicables a un número considerable de entidades. Estos programas no son aconsejables ya que pueden llevar a ejecutar trabajo innecesario, a la vez que limitan la iniciativa y el espíritu de investigación del auditor.

Programas específicos

Son aquellos que se preparan o formulan concretamente para cada situación en particular. Estos programas son prácticos ya que se diseñan de acuerdo con la planeación y evaluación del control interno, a la vez que son aplicables solamente a la entidad que se está revisando. (págs. 20-21)

2.2.14 Papeles de trabajo

Según Cardozo

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos donde constan las tareas realizadas, los elementos de juicio obtenidos y las conclusiones a las que llegó el auditor. Constituyen por tanto, la base para la emisión del informe y su respaldo.

Su función es la de ayudar al auditor y planificar y ejecutar una auditoría y posteriormente, a facilitar su revisión y supervisión ya que en ellos se encuentra la evidencia obtenida por el auditor en el desarrollo de su trabajo. (pág. 71)

2.2.15 Técnicas de Auditoría

(<http://tecnicasdeauditoriainvest.blogspot.com>)

Existen diferentes clases de técnicas, pero las más utilizadas son las siguientes:

- 1) Observación
- 2) Comparación
- 3) Revisión selectiva o pasar revista.
- 4) Rastreo
- 5) Análisis
- 6) Indagación
- 7) Conciliación
- 8) Confirmación
- 9) Comprobación
- 10) Computación o cálculo
- 11) Totalización
- 12) Verificación
- 13) Inspección o recuento físico
- 14) Declaración o certificación

- **Observación**

Consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias, de reconocer la manera en que los servidores de una empresa aplican los procedimientos establecidos. Esta técnica se aplica generalmente en todas las fases de la auditoria.

Ejemplos:

- Observar la toma de inventarios físicos.
- Observar pago de planillas
- Observar el proceso productivo

- **Comparación**

Es el estudio de los casos o hecho, para descubrir igualdad o diferencias al examinar, con el fin de apreciar semejanzas.

Ejemplo:

- Los gastos o las ventas, los comparamos mensualmente para averiguar en qué meses ha habido variaciones importantes y descubrir porqué ocurren estas variaciones, porqué bajaron las ventas o subieron los gastos.

- **Revisión selectiva o pasar revista**

Consisten en un ligero examen ocular, con la finalidad de separar mentalmente las transacciones que no son típicas o normales.

Ejemplos:

- Revisar libro caja, mayor, bancos, aunque en forma ligera.
- En ventas, revisar el paquete de facturas si coincide con el importe cobrado.

- **Rastreo**

Consiste en efectuar un seguimiento a una transacción o grupo de transacciones de un punto a otro dentro del proceso contable para determinar su correcto registro.

Ejemplos:

- El pase del asiento diario al mayor.
- La liquidación de una cobranza hasta el depósito al banco.

- **Análisis**

Consiste en la clasificación o agrupación de los distintos elementos que forman una cuenta o un todo. El análisis aplicado a una cuenta puede ser de 2 clases:

- **Análisis de saldo**

Cuando lo separamos lo analizaremos mejor.

Ejemplo:

- Saldo de una cuenta de activo fijo.
- Saldo de una cuenta por cobrar

- **Análisis de movimiento**

Analizar los cargos y abonos de una cuenta que arroja acumulaciones (cuentas de ingresos o gastos).

- **Indagación**

Consiste en obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones. Las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí pueden suministrar elementos de juicio muy satisfactorio si todo fuese razonable y muy consistente.

Ejemplo:

- Indagar sobre la pérdida de un activo fijo.

- Indagar sobre los procedimientos de compras de bienes.

- **Conciliación**

Consiste en hacer que concuerde 2 conjuntos de cifras relacionadas separadas e independientes.

Ejemplo:

- Conciliación bancaria.
- Conciliación del inventario físico de mercadería con registros auxiliares de almacén.

Confirmación

Consiste en obtener una afirmación escrita de una fuente distinta a la entidad bajo examen. Ejemplo: a clientes, a bancos, a proveedores, seguros, abogados, etc.

Ejemplo:

- Conciliación bancaria
- Conciliación del inventario físico de mercadería con registros auxiliares de almacén

Comprobación

Consiste básicamente en comprobar hechos a través de la documentación comprobatoria. En la revisión de la documentación sustentatoria de gastos o desembolsos, el auditor deberá tener en cuenta la legalidad, autoridad, propiedad y autenticidad del documento.

Ejemplo:

- Confirmación a clientes
- Confirmación a proveedores

Computación o cálculo

Consiste en verificar la exactitud matemática de las operaciones o cálculos efectuados por la empresa.

Ejemplos:

- Pruebas de cálculo en los inventarios de existencias.
- Pruebas en depreciación de activo fijo.
- Pruebas en la contribución de leyes sociales.
- Pruebas en la asignación de costos, etc.

Totalización

Consiste en verificar la exactitud de los sub-totales y totales verticales y horizontales.

Ejemplos:

- Sumas verticales y/o sumas horizontales, de una planilla de sueldos y salarios.
- La suma de una relación de saldo de proveedores, etc.

Verificación

Consiste en probar la veracidad o exactitud de un hecho o una cosa.

Ejemplo:

- Verificar la afirmación de una respuesta dada a la aplicación del cuestionario de control interno.

Inspección o recuento físico

Consiste en examinar físicamente bienes, documentos y/o valores con el objeto de demostrar su autenticidad.

Ejemplo:

Inspeccionar físicamente el estado operativo del activo fijo.

Declaración o certificación

Consiste en tomar declaraciones escritas, muchas veces a los empleados o funcionarios de la misma empresa examinada. Esto con la finalidad de esclarecer hechos o cosas, pero aún deben tenerse en cuenta que una declaración no constituye definitivamente la evidencia, salvo excepciones. Muchas veces las declaraciones son medios para seguir buscando la evidencia.

Ejemplo:

Declaración del custodio por faltantes o sobrantes en el arqueo de caja.

2.2.16 Riesgos de auditoría

(www.gerencie.com)

Riesgo inherente

Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando. Si se trata de una auditoría financiera es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores significativos; este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la empresa.

Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad.

Riesgo de control

Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización.

Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control.

Riesgo de detección

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

La Responsabilidad de llevar a cabo una auditoria con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

Es por esto que un proceso de auditoría que contenga problemas de detección muy seguramente en el momento en que no se analice la información de la forma adecuada no va a contribuir a la detección de riesgos inherentes y de control a que está expuesta la información del ente y además se podría estar dando un dictamen incorrecto.

2.2.17 Hallazgos

Según (Maldonado, 2011)

Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas.

El concepto de "hallazgo de auditoría implica que éste tenga 4 atributos:

CONDICIÓN.- lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.

CRITERIO.- Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente.

CAUSA.- Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica.

EFFECTO.- Daño, desperdicio, pérdida. (pág. 69)

2.2.18 Indicadores de Gestión

(CGE, Guía Metodológica para Auditoría de Gestión, 2012). Se define a los indicadores de la siguiente manera;

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. (pág. 22)

Ficha técnica de indicadores

Los indicadores se presentarán en una matriz denominada ficha técnica, que contiene la siguiente información:

- Nombre del indicador Factores críticos de éxito Fórmula de cálculo del índice
Unidad de medida
 - Frecuencia
 - Estándar
 - Fuente de información
 - Interpretación
 - Brecha
-
- **Indicadores cuantitativos**

Son indicadores que miden el rendimiento de una actividad y entre otros pueden ser: Indicadores de volumen de trabajo, de eficiencia, de economía, de efectividad.

- **Indicadores Cualitativos:**

Estos no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una sana administración. (pág. 23)

2.2.19 Informe final de auditoría.

Según Sotomayor (2012) define:

El proceso de la auditoria 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 auditoria, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicito los servicios, específicamente a la alta gerencia. (pág. 138)

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

Con la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda; de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, para el período 2015, se conocerá los niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de gestión

2.4.2 Variable Dependiente

Eficiencia, eficacia y calidad

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación ha realizar será cualitativa y cuantitativa, se refiere a la revisión de un fenómeno y de cálculos que sustentan un hecho presentado por la entidad en un período determinado de tiempo.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para Namakforoosh (2005, pág. 91);

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. Se usa un diseño descriptivo para hacer una investigación.

Se identificaran los aspectos claves que afectan a la organización con la finalidad de recomendar sobre los hechos encontrados.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el presente trabajo de titulación se ha considerado como población a la totalidad de funcionarios que laboran dentro de la Cooperativa.

Tabla de funcionarios

Considerando que la población es reducida no es necesario la aplicación de la muestra, por tal razón se considerara a la totalidad de la población para el presente trabajo de titulación.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos

Método Deductivo

Según (Hurtado & Toro):

La deducción es un proceso mental o de razonamiento que va de lo universal o general a lo particular. Consiste en partir de una o varias premisas para llegar a una conclusión. Es usado tanto en el proceso cotidiano de conocer como en la investigación científica.

Se aplicara en la identificación de las definiciones que serán incluidas en el marco teórico y servirán de sustento para la realización de la propuesta. (pág. 62)

Método Inductivo

Según (Hurtado & Toro)

“La inducción permite pasar de los hechos particulares a los principios generales. Consiste en partir de la observación de múltiples hechos o fenómenos para luego clasificarlos y llegar a establecer las relaciones o puntos de conexión entre ellos”. (pág. 63)

Se aplicara en el desarrollo de la propuesta efectuado cada uno de los aspectos que fueron descritos de forma teórica.

Técnicas de investigación

Entrevista.- Se aplicará en el diagnostico general de la Cooperativa al Representante legal, para conocer su funcionamiento y áreas críticas.

Observación.- Es una técnica que se aplica en desarrollo del trabajo de titulación, con la finalidad que todo hechos de afecte a la organización sea registrados e incluido en el informe.

Instrumentos de Investigación

Guía de entrevista.- Es un banco de preguntas que se aplicara para obtener la mayor cantidad de información posible del representante legal de la Cooperativa.

Cuestionario.- Es un conjunto de preguntas diseñadas para un grupo definido con el propósito de obtener información de un particular.

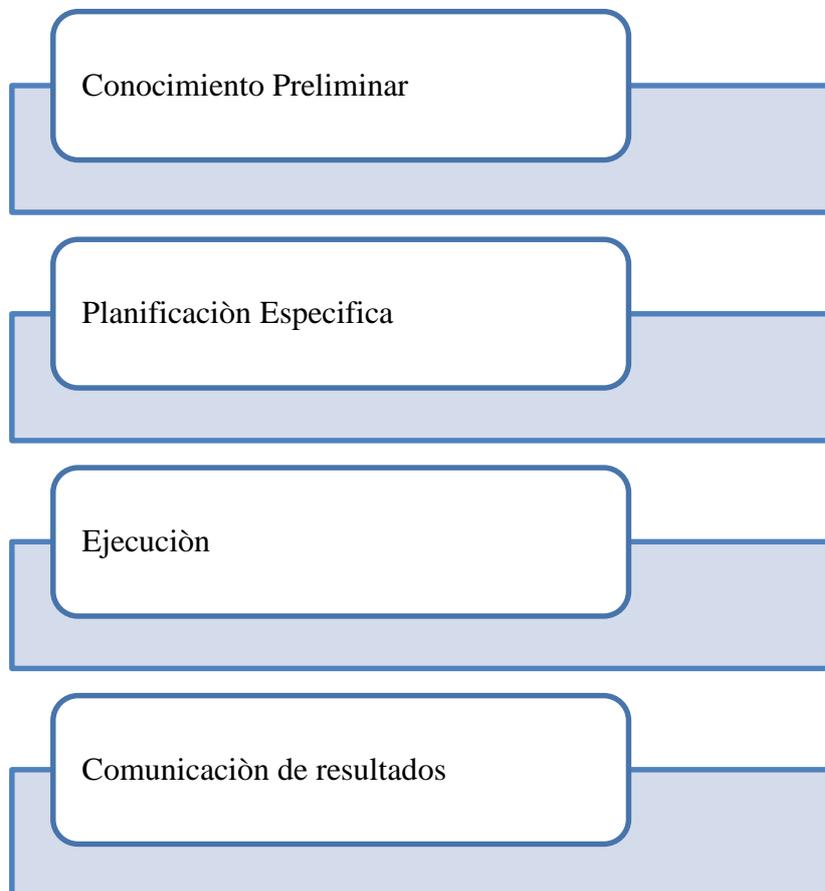
Ficha de observación.- Es un registro de los hechos presentados que pueden afectar el resultado de la auditoría.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KISAPINCHA” LTDA; DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PARA EL PERÍODO 2015

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA



4.2.1 Conocimiento preliminar

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PPP 1/1
---	--------------------

Objetivos:

- Realizar un diagnóstico general de la entidad para conocer su funcionamiento.
- Definir los componentes que serán auditados y de los cuales se determinara los niveles de confianza y de riesgo.

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Elabore la notificación de inicio del proceso de auditoría.	PP.01	ACHS	04/04/2016
2	Solicite la información general de la Cooperativa.	PP.02	ACHS	06/04/2016
3	Realice la visita preliminar y la entrevista al representante legal.	PP.03	ACHS	08/04/2016
4	Evalué la misión y visión institucional.	PP.04	ACHS	11/04/2016
5	Realice la evaluación del control interno de la estructura.	PP.05	ACHS	12/04/2016
6	Elabore el informe de la planificación preliminar	PP.06	ACHS	15/04/2016

Elaborado por: ACHS	Fecha: 04/04/2016
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 15/04/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.01 1/1
---	-----------------------

Ambato, 04 de abril del 2016.

Ingeniero.

Segundo José Quinatoa

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
KISAPINCHA. LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es notificarle el inicio del proceso de auditoría de gestión a la Cooperativa que usted dirige, del período 2015, cabe recalcar que las responsabilidades de la administración es entregar la información y participar dentro del proceso según el desarrollo de los mismos; mientras que mi responsabilidad es dar una opinión sobre la información entregada, apoyándose en la normativa aplicable y el cumplimiento de los objetivos.

Le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. Antonio Chachipanta

AUDITOR.

Elaborado por: ACHS	Fecha: 04/04/2016
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 15/04/2016

<p>“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p>PP.02 1/1</p>
---	-----------------------------

Ambato, 06 de abril del 2016.

Ingeniero.

Segundo José Quinatoa

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA. LTDA.

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es solicitarle la información general de la organización con la finalidad de definir los componentes que serán auditados.

A continuación detallo la información que se requiere:

- Registro único de contribuyentes
- Acuerdo ministerial
- Planificación estratégica
- Productos financieros
- Nómina del personal
- Reglamento interno de trabajo
- Manual de créditos
- Plan Operativo anual.

Le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. Antonio Chachipanta

AUDITOR.

Elaborado por: ACHS	Fecha: 04/04/2016
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 15/04/2016

**“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua,
Período 2015”**

**PP.02
1/1**

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NUMERO RUC: 1891721591001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISAPINCHA LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 10/09/2008
NOMBRE COMERCIAL:			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.			
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:			
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: ESPEJO Número: 5/N Intersección: GARCIA MORENO Referencia: A DOS CUADRIAS DE LA PLAZA PRIMERO DE MAYO Celular: 994312034 Telefono Domicilio: 032420399			

No. ESTABLECIMIENTO: 002	ESTADO: ABIERTO	LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 01/08/2012
NOMBRE COMERCIAL:			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.			
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:			
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: KUISAPINCHA (KUISAPINCHA) Calle: 16 DE AGOSTO Número: 5/N Intersección: GONZALEZ SUAREZ Referencia: FRENTE AL CONVENTO PARROQUIAL Celular: 0915379049			

USUARIO: EVILLAVAR **FECHA Y HORA:** 31/10/2012 10:39:30

TRAMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Logar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1590 **Página 2 de 2**

SRI.gob.ec

✓ Verificado en documento

<p align="center">“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p align="center">PP.02 1/1</p>
---	--



ACUERDO No. 006 - SDRCC - 2006

**Dr. Juan Villarroel
SUBDIRECTOR REGIONAL DE COOPERATIVAS CENTRAL**

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo prescrito en el numeral 19, del Art. 23 de la Constitución Política de la República, el Estado Ecuatoriano reconoce y garantiza a los ciudadanos el derecho a la libre asociación con fines pacíficos;

Que, de conformidad con el numeral 1, del Art. 244 de la Constitución Política del Estado Ecuatoriano, le corresponderá garantizar el desarrollo de las actividades económicas, mediante un orden jurídico e instituciones que las promuevan, fomenten y generen confianza. Las actividades empresariales públicas y privadas recibirán el mismo tratamiento legal. Se garantizará la inversión nacional y extranjera en iguales condiciones; y en el numeral 4 que manifiesta: vigilar que las actividades económicas cumplan con la ley, regularlas y controlarlas en defensa del bien común. Se prohíbe el anatocismo en el sistema crediticio;

Que, de conformidad con el Art. 246 de la Constitución Política del Estado, le corresponderá promover el desarrollo de empresas comunitarias o de autogestión, como cooperativas, talleres artesanales, juntas administradoras de agua potable y otras similares, cuya propiedad y gestión pertenezcan a la comunidad o a las personas que trabajan permanentemente en ellas, usan sus servicios o consumen sus productos;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 00428, del 11 de enero de 2002, publicado en el Registro Oficial No. 548, de fecha 04 de abril de 2002 se crea las Subdirecciones Regionales de Cooperativas Del Centro Occidente con ámbito de acción en las provincias de Chimborazo y Bolívar con sede en la ciudad de Riobamba, y la Central con ámbito de acción en Tungurahua, Cotopaxi y Pastaza, con sede en la ciudad de Ambato, el Art. 4 de dicho Acuerdo deroga el contenido del literal n, Art. 3 del Acuerdo Ministerial No. 1667 del 30 de Noviembre del 2000;

Pág. 1 de 3

✓ Verificado en documento

<p align="center">“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p align="center">PP.02 1/1</p>
---	--

Misión, Visión y Valores Institucionales

“ MISIÓN

Brindar Servicios y Productos Financieros con responsabilidad social que permitan dar soluciones de satisfacción de necesidades de los socios y promueva el desarrollo integral de la Provincia de Tungurahua.

“ VISIÓN

La cooperativa de Ahorro y Crédito KISAPINCHA Ltda. Será una empresa Financiera más competitiva y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio-económico de nuestros asociados.

“ VALORES INSTITUCIONALES

- **Confianza:** *Mantenemos credibilidad ante nuestros socios y clientes mediante un trabajo íntegro, responsable, comprometido y constante.*
- **Integridad:** *Toda relación y comunicación la realizamos con honestidad, transparencia y respeto mutuo.*
- **Compromiso:** *Realizamos nuestro trabajo con responsabilidad y cumplimiento, dando más de lo esperado y convencidos e identificados con nuestra institución.*

✓ Verificado en documento

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.02 1/1
---	-----------------------

INVERSIONES:

Invertir en una institución segura y con alta rentabilidad con compromiso social que apoya las actividades de todos los socios, puedes invertir desde los 30 días, monto mínimo \$100,00 y ganas los intereses más altos del mercado financiero.

AHORROS

AHORRO A LA VISTA.- Son ahorros de los socios/as que depositan, para un tiempo indefinido, cualquier día puede retirar su ahorro a partir de un valor pequeño no existe mínimo ni máximo según la capacidad del socio.

AHORRO ESTUDIANTIL.- Son ahorros destinados para los estudiantes de educación básica, secundarios y superiores, desde la edad mínima de 6 años hasta máximo 23 años puede seguir ahorrando en el transcurso de su tiempo de clases, puede retirar para el siguiente ciclo académico para su matrícula o para otros gastos como uniformes, útiles, etc.

AHORRO PARA MI FUTURO.- Son ahorros destinados para los niños desde 4 años hasta los 12 años de edad, los fondos ahorrados por el Cliente son de disponibilidad inmediata que genera una rentabilidad o interés mensual durante un periodo de tiempo según el monto ahorrado, no existe monto máximo ni mínimo.

✓ Verificado en documento

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.02 1/1
---	-----------------------

CRÉDITOS

Micro Crédito.- Son créditos destinados para los sectores productivos del campo rural y urbano a pequeña escala, orientados también a pequeños y medianos comerciantes. Con una tasa de interés de 24% anuales, con un plazo de hasta 36 meses máximo y los pagos son mensuales.

Créditos para Agricultura.- Nuestra institución brinda créditos para el sector agropecuario, está destinado a toda actividad agrícola o agropecuaria que necesite financiamiento

Créditos Pecuarios.- Te ofrece financiamiento destinado a la consolidación y desarrollo del sector pecuario, va dirigido a personas naturales dedicadas a actividades del sector pecuario.

Créditos para Artesanía.- En la cooperativa KISAPINCHA Ltda. Se facilita el acceso al crédito a todos los actores de la artesanía que requieran de un préstamo que les permita la compra de materia prima.

Crédito Emergencia.- Este crédito lo otorgamos inmediatamente a socios que son buenos pagadores y que tienen un gasto de emergencia por alguna enfermedad o por calamidad doméstica, este crédito tiene un interés del 25% anual, para un tiempo máximo de tres meses.

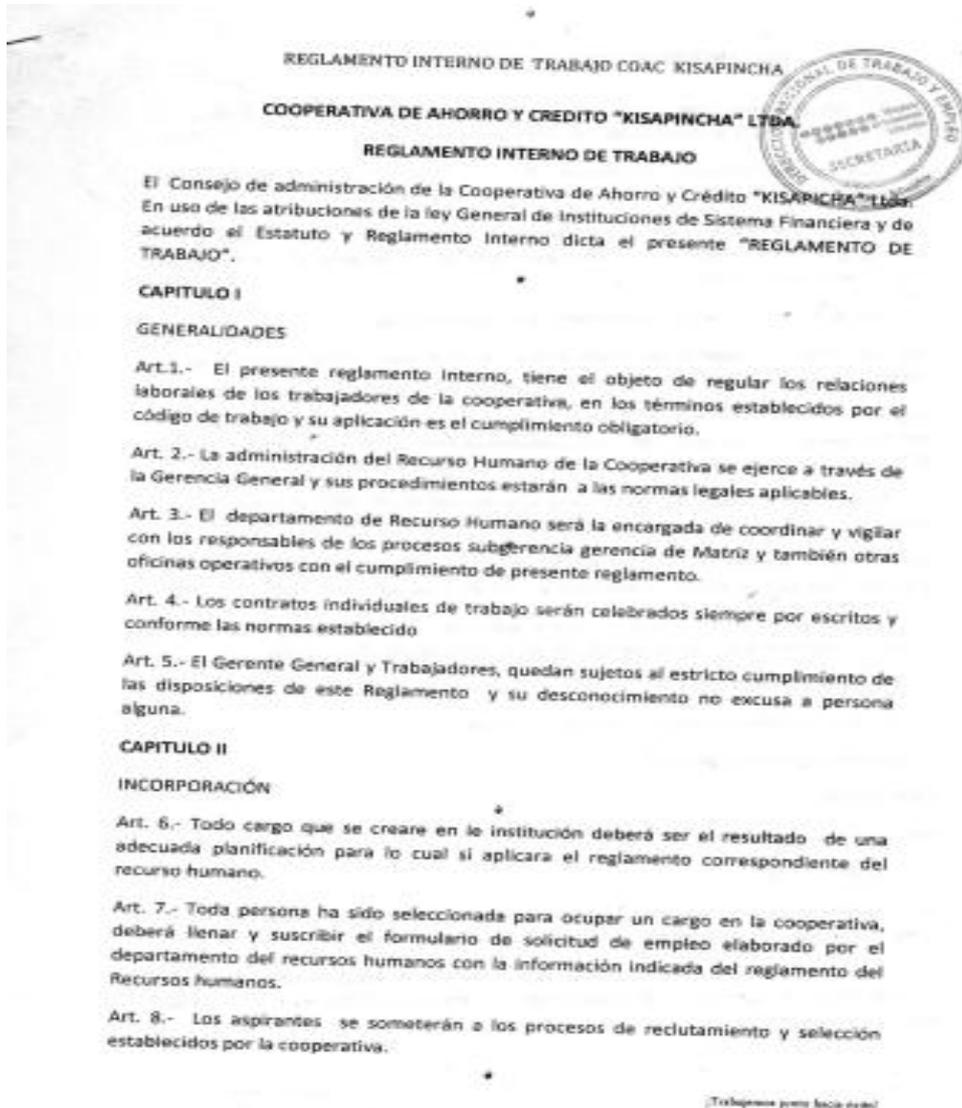
Crédito Grupal.- Crédito otorgado a grupos de 3 a 6 personas, que estén organizados en forma voluntaria, donde los integrantes de estos grupos se conocen previamente, el grupo tiene una persona responsable o un jefe de grupo, la garantía principal de esta modalidad consiste en que las personas del grupo se avalan entre ellos de manera solidaria, mancomunada e indivisible.

Esta modalidad crediticia está destinada a capital de inversión, capital de operación y vivienda, se otorgara la cantidad de 300.00 hasta 3000.00 dólares para cada persona que está integrado en grupo se hará garantes cruzadas entre las persona integrada en el grupo

✓ Verificado en documento

**“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua,
Período 2015”**

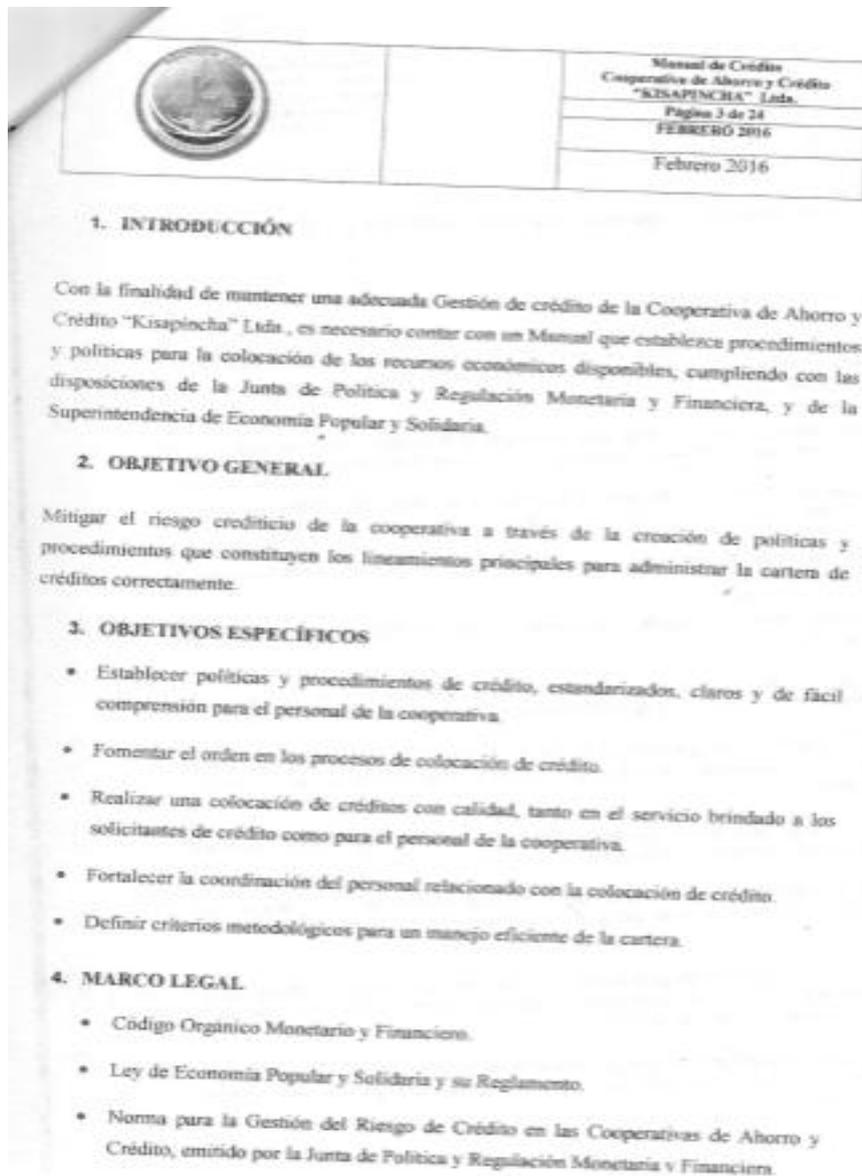
**PP.02
1/1**



✓ Verificado en documento

**“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua,
Período 2015”**

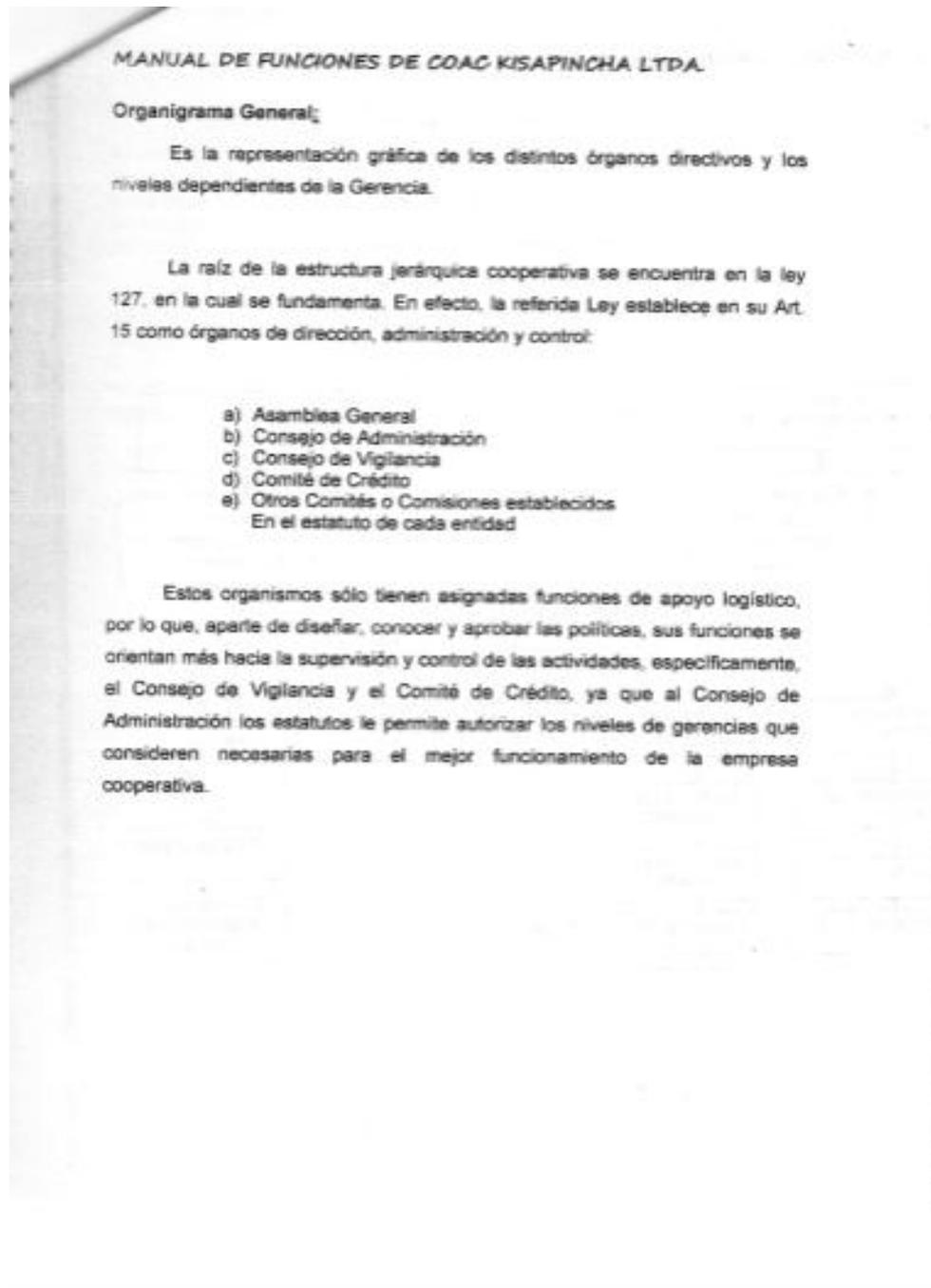
**PP.02
1/1**



✓ Verificado en documento

**“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua,
Período 2015”**

**PP.02
1/1**



✓ Verificado en documento

<p align="center">“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p align="center">PP.03 1/1</p>
---	--

VISITA PRELIMINAR

La Cooperativa de Ahorro y créditos Kisapincha se encuentra ubicado en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, en las calles; García Moreno y Espejo.

La infraestructura es de dos pisos de color azul; en el primer piso se encuentra el área de atención al cliente, donde se incluye:

- 3 cajeras,
- 1 puesto de información; y,
- Sala espera

Segundo piso se encuentran definidas las siguientes áreas:

- Asesor 1 y 2 de créditos
- Comité de créditos
- Jefe de Créditos
- Cartera
- Gerencia

Cada una de estas áreas cuenta con las definiciones físicas y los activos fijos indispensables para la realización de las diferentes tareas que realizan los empleados de la Cooperativa.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.03 1/1
---	-----------------------

ENTREVISTA PRELIMINAR

1. ¿Cuándo se creó la Cooperativa?

Fue creada el 10 de marzo del 2006, en la ciudad de Ambato, parroquia San Francisco, es una institución del sistema financiero solidario, regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. ¿Está legalmente constituida la Cooperativa?

Si, fue regulada por el Acuerdo No 006 – SDRCC – 2006, se cuentan con los documentos en regla; y se presentan los informes de los Estados Financieros y cambios administrativos a los mismos.

3. ¿Se cuenta con planificación estratégica?

Si, para la regulación de las actividades se diseña una planificación donde se fijan los objetivos, metas y estrategias para un período determinado de tiempo.

4. ¿Se ha evaluado la planificación estratégica?

Oficialmente no se ha evaluado la planificación estratégica de la Cooperativa, dicha actividad no se ha incluido en las acciones a realizar según un cronograma.

5. ¿Se ha socializado la planificación estratégica?

A los empleados se les ha informado de la existencia de una misión, visión y objetivos de la Cooperativa, pero un proceso formal no se ha aplicado actualmente.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.03 1/1
---	-----------------------

6. ¿Cuenta con un organigrama estructural de la Cooperativa?

Si, contamos con un organigrama estructural de la Cooperativa, donde se registran a los cargos de los diferentes empleados de la institución.

7. ¿Poseen un reglamento interno que regula las actividades del talento humano?

Si, por mandato legal se realizó un reglamento interno de trabajo que fue entregado a los empleados para que conozcan sus obligaciones y responsabilidades.

8. ¿Cuentan con una normativa que regule la colocación de créditos y la recuperación de la misma?

Si, contamos con una normativa que regula el otorgamiento de créditos y la recuperación de la cartera que es aplicada con la finalidad de salvaguardar los recursos de la Cooperativa.

9. ¿Cuenta con un plan operativo anual y este fue evaluado?

Si, se realiza un plan operativo cada año pero en pocas ocasiones son objetivo de evaluaciones en su cumplimiento.

10. ¿Se han aplicado auditoría de gestión a la Cooperativa?

No, se han aplicado auditorías de gestión a la Cooperativa solo exámenes o auditoría financiera a la cuentas de ingresos y gastos.

Elaborado por: ACHS	Fecha: 04/04/2016
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 15/04/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.04 1/2
---	---------------------

EVALUACIÓN DE LA MISIÓN

Misión:

Brindar Servicios y Productos Financieros con responsabilidad social que permitan dar soluciones de satisfacción de necesidades de los socios y promueva el desarrollo integral de la Provincia de Tungurahua.

Evaluación de la misión

No.	Pregunta	Si	No	Observación
1	¿Cuenta con misión empresarial?	10	0	
2	¿La misión representa la razón de ser de la Cooperativa?	8	2	No identifican este punto en la misión empresarial.
3	¿Se ha socializado la misión ante el personal?	3	7	No se han realizado un proceso de socialización.
4	¿Se ha evaluado el cumplimiento de la misión empresarial?	2	8	Ausencia de evaluaciones a la misión empresarial.
5	¿El trabajo de los empleados se encamina al cumplimiento de la misión?	4	6	Pocos empleados piensan que su trabajo aporta a su cumplimiento.
6	¿Se han fijado objetivos para el cumplimiento de la misión?	3	7	Solo los directivos identifican los objetivos en base de la misión.
Total Σ		30	30	

Interpretación: Aplicado una encuesta a la totalidad de los empleados se pudo determinar un nivel de confianza del 50% y riesgo por desconocimiento por un 50% siendo alto.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.04 1/2
---	---------------------

Visión:

La cooperativa de Ahorro y Crédito KISAPINCHA Ltda. Será una empresa Financiera más competitiva y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio-económico de nuestros asociados.

Evaluación de la visión

No.	Pregunta	Si	No	Observación
1	¿Cuenta con visión empresarial?	10	0	
2	¿La visión representa lo que desea ser de la Cooperativa?	10	0	
3	¿Se ha socializado la visión ante el personal?	1	9	No se han realizado un proceso de socialización.
4	¿Se han fijado objetivos para el cumplimiento de la visión?	5	5	Desconocen los empleados la definición de los objetivos.
5	¿Los empleados encaminan los esfuerzos para alcanzar la visión?	7	3	
6	¿Se han evaluado los objetivos fijados para alcanzar la visión?	1	9	No se han evaluado los objetivos para alcanzar la visión.
Total Σ		34	26	

Interpretación: Aplicado una encuesta a la totalidad de los empleados se pudo determinar un nivel de confianza moderado del 56.67% y riesgo del 43.33% moderado por la falta de socialización y evaluación de la visión empresarial.

Elaborado por: ACHS	Fecha: 04/04/2016
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 15/04/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.05 1/10
---	-----------------------------

AMBIENTE DE CONTROL

No.	Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	¿Se han fijado valores éticos y de comportamiento para el personal?		✓	
2	¿Se han socializado los valores éticos y las normas de conducta al personal?		✓	
3	¿La relación entre el empleador y los empleados es en forma honesta y equitativa?	✓		
4	¿Existe un reglamento interno de trabajo que regula al talento humano?	✓		
5	¿Cuentan con un organigrama estructural de la Cooperativa?	✓		
6	¿Posee un Manual de Funciones donde se incluyen todos los cargos de la Cooperativa?	✓		
7	¿Se ha definido claramente la línea de autoridad?	✓		
8	¿Se cuenta con un proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal?	✓		
9	¿Se cuenta con un plan de incentivos y motivación para el personal?		✓	
10	¿Se ha definido una jornada laboral de trabajo?	✓		
11	¿Desde la administración se ha fijado un plan anual de vacaciones?		✓	
13	¿Para mejorar el desempeño laboral se ha diseñado un plan de capacitación?		✓	
14	¿Se han aplicado evaluaciones del desempeño al personal?		✓	
	Total Σ	8	6	

Nivel de confianza = (Ponderación total / calificación total)*1000

Nivel de confianza = 8/14 * 100

Nivel de confianza = 57.14%

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.05 2/10
---	------------------------

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 57.14%

Nivel de riesgo = 42.86%

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Interpretación:

Se pudo determinar un nivel de confianza del 57.14%, seguido con un nivel de riesgo del 42.86% dado principalmente por la ausencia de planes de incentivos, vacaciones y evaluaciones al desempeño del Talento Humano.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.05 3/10
---	------------------------

EVALUACIÓN DEL RIESGO

No.	Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	¿Se ha elaborado una planificación estratégica partiendo de un diagnóstico general de la entidad?	✓		
2	¿Se han establecido objetivos en base los requerimientos de la Cooperativa?	✓		
3	¿La Cooperativa posee un plan de mitigación de riesgos?		✓	
4	¿Se han fijado presupuestos para la realización de planes y programas empresariales?	✓		
5	¿Se han fijado mecanismos para reducir el impacto de los riesgos presentados en el mercado?		✓	
6	¿Se han establecidos niveles de aprobación de los créditos para prevenir fraudes?	✓		
7	¿Se mide el nivel de riesgo mediante la evaluación de la situación financiera de la Cooperativa?		✓	
8	¿Se han considerado los diferentes riesgos que enfrenta la entidad en la fijación de los objetivos?		✓	
	Total Σ	4	4	

Nivel de confianza = (Ponderación total / calificación total)*1000

Nivel de confianza = 4/4 * 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 “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.05 4/10
---	------------------------

Nivel de confianza		
Bajo 15% - 50%	Moderado 51% - 75%	Alto 76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Interpretación:

Se tiene como resultado del nivel de confianza baja del 50% y un riesgo alto del 50%, debido principalmente por la ausencia de un plan de mitigación de riesgo, mecanismos para reducir los impactos de los riesgos de la situación financiera y económica.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.05 5/10
---	-----------------------

ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	¿Para la información contable se cuenta con un sistema informático que cumple con las medidas de seguridad?		✓	
2	¿Se aplican actividades de control a la actividad principal de la Cooperativa?	✓		
3	¿Se conserva la documentación en un archivo físico ordenado y seguro?	✓		
4	¿Se realizan evaluaciones al cumplimiento de los procesos y actividades de la Cooperativa?		✓	
5	¿Para salvaguardar los recursos poseen una caja de seguridad controlada por los principales?		✓	
6	¿Se aplican controles a las cuentas que manejan el efectivo de la entidad?	✓		
7	¿Se han definido los controles claves para cada uno de los procesos?	✓		
8	¿Se aplican realizar arqueos los valores en efectivo y cheques?	✓		
9	¿Se concilian de las cuentas bancarias, con los libros y documentos fuentes?		✓	
	Total Σ	5	4	

Nivel de confianza = (Ponderación total / calificación total)*1000

Nivel de confianza = 5/9 * 100

Nivel de confianza = 55.56%

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.05 6/10
---	------------------------

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 55.66%

Nivel de riesgo = 44.33%

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Interpretación:

El nivel de confianza moderado del 55.66% y el nivel de riesgo del 44.33% debido a la falta de evaluaciones a los procesos como medida de control y ausencia de conciliaciones bancarias para determinar la veracidad de la información financiera.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.05 7/10
---	------------------------

INFORMACIÓN U COMUNICACIÓN

No.	Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	¿La Cooperativa posee un sistema de comunicación?		✓	
2	¿Se han establecido restricciones a la salida de la información de la cooperativa?	✓		
3	¿Se ha evaluado los canales de comunicación?	✓		
4	¿Las normativas se encargan de regular las actividades de la Cooperativa?	✓		
5	¿Se cuenta con un sistema informático con los respaldos en el software de la Cooperativa?		✓	
6	¿Se han establecido mecanismos de seguridad para salvaguardar los recursos?		✓	
	Total Σ	3	3	

Nivel de confianza = (Ponderación total / calificación total)*1000

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 “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.05 8/10
---	------------------------

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Interpretación:

Se ha determinado un nivel de confianza del 50% bajo y de riesgo del 50% alto debido a la ausencia de un sistema de comunicación, documentos de respaldos debidamente archivados bajo medidas de seguridad como las principales causas.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.05 9/10
---	------------------------

SEGUIMIENTO

No.	Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	¿Se Aplican las recomendaciones emitida definidas por la administración?		✓	
2	¿Cuenta con un espacio físico para el seguimiento del personal?	✓		
3	¿Se efectúa un seguimiento de los reclamos presentado por los socios?	✓		
4	¿Se emiten informes sobre la organización?		✓	
5	¿Se realizan auditorías externas anuales?		✓	
6	¿El auditor externo es autorizado por la Superintendencia de Economía popular y solidaria?		✓	
	Total Σ	2	4	

Nivel de confianza = (Ponderación total / calificación total)*1000

Nivel de confianza = 2./ 6 * 100

Nivel de confianza = 33.33%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 33.33%

Nivel de riesgo = 66.67%

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.05 10/10
---	-------------------------

Interpretación:

El componente Seguimiento presenta varias deficiencias que han dado como resultado un nivel de confianza bajo del 33% y un riesgo alto del 66.67%, no se han aplicado las recomendaciones de las evaluaciones hechas anteriormente.

Elaborado por: ACHS	Fecha: 04/04/2016
Revisado por: AR / ML	Fecha: 15/04/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP.05 1/3
---	-----------------------

INFORME PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

CAPÍTULO i: INTRODUCCIÓN

Motivo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha, es una institución del sistema financiera, se encarga de captar recursos monetarios y entregarlos en forma de créditos a sus socios, ha venido presentando diferentes problemas provenientes de la falta de evaluación del cumplimiento de los objetivos, metas y procedimientos de la organización, por lo que es indispensable la realización de una auditoría de gestión.

Objetivo

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda.; de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, período 2015, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

Alcance

La Auditoría de Gestión se realiza a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda., se enfocara en la evaluación al Talento Humano, Créditos y Recuperación de Cartera, información que emitida en el período 2015.

Limitaciones

Se presentan limitaciones dadas por cumplir con las disposiciones legales presentadas en el sigilo bancario que prohíbe presentar los nombres de los deudores y garantes, por lo que presentarán los resultados de los procesos sin identificación.

<p>“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p>PP.05 2/3</p>
--	-----------------------------

CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA

MISIÓN

Brindar Servicios y Productos Financieros con responsabilidad social que permitan dar soluciones de satisfacción de necesidades de los socios y promueva el desarrollo integral de la Provincia de Tungurahua.

VISIÓN

La cooperativa de Ahorro y Crédito KISAPINCHA Ltda. Será una empresa Financiera más competitiva y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio-económico de nuestros asociados.

CAPITULO III: RESULTADOS PRELIMINARES

- Dentro de la organización no se estableció valores éticos que regulen el comportamiento de los funcionarios, adicionalmente no se notifica a los empleados sobre las sanciones por comportamiento inadecuados.
- La Cooperativa no posee un plan de incentivo y motivación para el personal, plan de vacaciones, capacitaciones y evaluaciones al desempeño del Talento Humano, herramientas ideales para administrar dicho recurso.
- Dentro de la Cooperativa no se ha elaborado un plan de mitigación de riesgos, o algún mecanismo para reducir el impacto de los riesgos presentados en el mercado.

<p>“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p>PP.05 3/3</p>
--	-----------------------------

- No se ha evaluado el riesgo financiero o se han fijado objetivos en base a los objetivos.
- El sistema contable no posee medidas de seguridad, no se ha evaluado los procesos y actividades de la Cooperativa, ni medidas para salvaguardar los recursos.
- Ausencia de un sistema informático de comunicación, el archivo no cuenta con respaldos informáticos ni mecanismos de salvaguarda de la información de la Cooperativa.
- No se emiten informes de las evaluaciones de las actividades, ni se han aplicado auditoría financieras a dichos procesos.

DETERMINACIÓN DE LOS COMPONENTES

Talento Humano

Créditos

Recuperación de cartera vencida

Atentamente,

Sr. Antonio Chachapanta

Auditor

Elaborado por: ACHS	Fecha: 04/04/2016
Revisado por: AR / ML	Fecha: 15/04/2016

4.2.2 Planificación Específica

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PPE 1/1
---	--------------------

Objetivos:

- Aplicar cuestionario sobre los componentes elegidos en la planificación preliminar.
- Determinar los niveles de confianza y de riesgo globales de los componentes.
- Diseñar los procedimientos que se aplicarán en la fase de ejecución.

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Aplique los cuestionarios de control interno por departamento.	PE.01	ACHS	20/04/2016
2	Determine los niveles de confianza y de riesgo de los componentes evaluados.	PE.02	ACHS	25//04/2016
3	Diseñe los procedimientos que se aplicaran en la fase de ejecución.	PE.03	ACHS	28/04/2016
4	Emití el informe de control interno.	PE.04	ACHS	28/04/2016

Elaborado por: ACHS	Fecha: 18/04/2016
Revisado por: AR / ML	Fecha: 29/04/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PE.01 1/5
---	-----------------------

TALENTO HUMANO

Base Reglamento Interno de trabajo

No.	Preguntas	SI	NO	Observación
1	¿El reglamento interno, tiene el objeto de regular las relaciones laborales de los trabajadores de la cooperativa, en los términos establecidos por el código de trabajo?	✓		
2	¿La administración del Recurso Humano de la Cooperativa se ejerce a través de la Gerencia general y sus procedimientos están sujetos a las normas legales aplicables?	✓		
3	¿El departamento de Recursos Humanos es el encargado de coordinar y vigilar con los responsables de los procesos el cumplimiento del presente reglamento?	✓		
4	¿Los contratos individuales de trabajo serán celebrados siempre por escrito y conforme las normas establecidas?	✓		
5	¿El Gerente General y trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento y su desconocimiento no excusa a persona alguna?	✓		
6	¿Para crear un cargo en la institución se aplica el reglamento que corresponde a Recursos Humanos?		✓	
7	¿Toda persona que ha sido seleccionada para ocupar un cargo en la cooperativa deberá llenar y suscribir el formulario de solicitud de empleo elaborado por el departamento de Recursos Humanos?	✓		
8	¿Los aspirantes son sometidos a los procesos de inducción a la cooperativa?		✓	

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PE.01 2/5
---	-----------------------

No.	Preguntas	SI	NO	Observación
9	¿La jornada de trabajo se lo determina con lo estipulado en el código de trabajo?	✓		
10	¿Es responsabilidad del titular del departamento de Recursos Humanos el control de la asistencia, permanencia y puntualidad de los trabajadores bajo su cargo?	✓		
	Total Σ	8	2	

Nivel de confianza = (Ponderación total / calificación total)*1000

Nivel de confianza = 8/10 * 100

Nivel de confianza = 80%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 80%

Nivel de riesgo = 20%

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Interpretación: Posee un nivel de confianza del 80% alto y riesgo del 20% bajo dado por la falta de aplicación en el procesos de inducción

Elaborado por: ACHS	Fecha: 18/04/2016
Revisado por: AR / ML	Fecha: 29/04/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PE.01 3/5
---	-----------------------

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Base Manual de Crédito

No.	Preguntas	SI	NO	Observación
1	¿Presenta el solicitante de crédito la solicitud previamente llena y firmada?	✓		
2	¿Se verifica si el solicitante y garante cuentan con la cédula original, y de sus cónyuges si los tuvieron?	✓		
3	¿Para realizar la evaluación de una solicitud de crédito se cuenta con todos los datos actualizados?	✓		
4	¿Son confiables los documentos que presenta el solicitante?		✓	
5	¿Se cuenta con el visto bueno del Consejo de Administración para la aprobación de créditos especiales?		✓	
6	¿Antes de otorgar un crédito se realiza inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva del socio?		✓	
7	¿Cuándo el solicitante incumple con sus obligaciones para con la cooperativa, es motivo para que no se le otorgue el crédito?	✓		
8	¿Cuándo se realiza el desembolso en la cuenta del socio, se verifica si los documentos de crédito están previamente firmados?	✓		
9	¿La solicitud de crédito contiene información actualizada del sujeto de crédito?	✓		
10	¿Cuenta la resolución de aprobación de crédito con todos los requisitos solicitados?	✓		
11	¿Se tiene copia del documento de identificación del deudor, garante, y titular?	✓		

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PE.01 4/5
---	-----------------------

No.	Preguntas	SI	NO	Observación
12	¿Se entregan créditos a los socios, de acuerdo a su capacidad de pago?	✓		
13	¿El Gerente y Jefe de crédito evalúan de forma periódica la calidad de la cartera?		✓	
14	¿Está disponible el manual de crédito para todo el personal de la cooperativa?		✓	
	Total Σ	9	5	

Nivel de confianza = (Ponderación total / calificación total)*1000

Nivel de confianza = 9/14 * 100

Nivel de confianza = 64.29%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 64.29%

Nivel de riesgo = 35.71%

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% 95%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Interpretación: En nivel de confianza reportado es del 64.29% moderado, seguido de un nivel de riesgo del 35.71% moderado dado principalmente por la falta de inspecciones en el proceso de otorgamiento de créditos y documentación dudosa entregada por los solicitantes del crédito.

Elaborado por: ACHS	Fecha: 18/04/2016
Revisado por: AR / ML	Fecha: 29/04/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PE.01 5/5
---	----------------------

RECUPERACIÓN DE CARTERA

Base Manual de créditos

No.	Preguntas	SI	NO	Observación
1	¿Cuenta la cooperativa con un plan para la recuperación de cartera?	✓		
2	¿Es responsabilidad del funcionario de crédito que el plan de recuperación se haya ejecutado?		✓	
3	¿El plan de recuperación incluye llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico entre otros?	✓		
4	¿Este plan de recuperación tiene como finalidad mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera?	✓		
5	¿Si un crédito ha caído en mora, se hace un estudio para conocer la causa que lo motivó?	✓		
	Total Σ	4	1	

Nivel de confianza = (Ponderación total / calificación total)*1000

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%

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Interpretación: El nivel de confianza del 80% con el riesgo del 20% bajo dado por la ausencia de un plan de recuperación de cartera.

Elaborado por: ACHS	Fecha: 18/04/16
Revisado por: AR /ML	Fecha: 29/04/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PE.02 1/1
---	----------------------

NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO

No.	Componente	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Talento Humano	80.00%	20.00%
2	Créditos	64.29%	35.71%
3	Recuperación de cartera	80.00%	20.00%
	Total Σ	74.76%	25.24%

Nivel de confianza = (Ponderación total / calificación total)*1000

Nivel de confianza = 21 / 29 * 100

Nivel de confianza = 74.76 %

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 74.76%

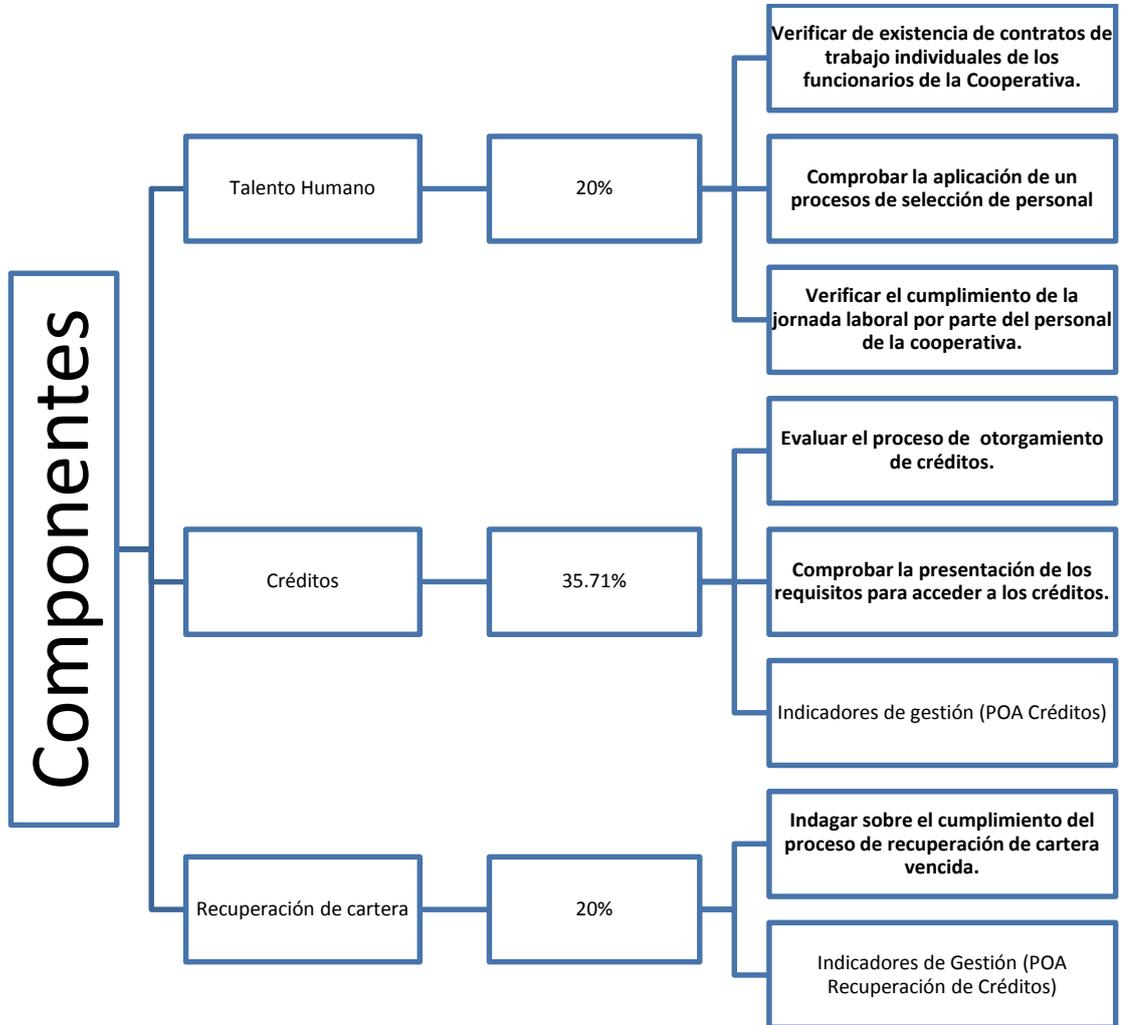
Nivel de riesgo = 25.24%

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% 95%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Una vez aplicado evaluaciones de control interno a los componentes se pudo determinar que existe un nivel de confianza del 74.76% moderado y un riesgo moderado del 25.24%, dado principalmente por la no aplicación de controles definidos por la normativa.

Elaborado por: ACHS	Fecha: 18/04/2016
Revisado por: AR /ML	Fecha: 29/04/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PE.03 1/1
---	-----------------------



Elaborado por: ACHS	Fecha: 18/04/2016
Revisado por: AR / ML	Fecha: 29/04/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PE.04 1/1
---	-----------------------

INFORME DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CAPÍTULO i: INTRODUCCIÓN

Motivo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha, es una institución del sistema financiera, se encarga de captar recursos monetarios y entregarlos en forma de créditos a sus socios, ha venido presentando diferentes problemas provenientes de la falta de evaluación del cumplimiento de los objetivos, metas y procedimientos de la organización, por lo que es indispensable la realización de una auditoría de gestión.

Objetivo

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda.; de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, período 2015, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

Alcance

La Auditoría de Gestión se realiza a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda., se enfocara en la evaluación al Talento Humano, Créditos y Recuperación de Cartera, información que emitida en el período 2015.

Limitaciones

Se presentan limitaciones dadas por cumplir con las disposiciones legales presentadas en el sigilo bancario que prohíbe presentar los nombres de los deudores y garantes, por lo que presentarán los resultados de los procesos sin identificación.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PE.04 1/1
---	----------------------

CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA

MISIÓN

Brindar Servicios y Productos Financieros con responsabilidad social que permitan dar soluciones de satisfacción de necesidades de los socios y promueva el desarrollo integral de la Provincia de Tungurahua.

VISIÓN

La cooperativa de Ahorro y Crédito KISAPINCHA Ltda. Será una empresa Financiera más competitiva y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio-económico de nuestros asociados.

CAPÍTULO III: RESULTADOS DE CONTROL INTERNO

- La Cooperativa cuenta con un reglamento interno, el cual regula la relación entre los empleados y el empleador que no se ha aplicado por desconocimiento del personal.
- A pesar de contar con un proceso de reclutamiento y selección no se ha aplicado como se tenía contemplado.
- En el caso del otorgamiento de créditos se estableció que no se cuenta con documentos confiables del solicitante.
- En varios casos no se cuenta con visto bueno del Consejo de administración para entregar créditos especiales.
- No se realizan inspecciones para conocer la actividad productiva de los socios.

<p>“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p>PE.04 1/1</p>
--	-----------------------------

- No se evalúan periódicamente para la definición de la calidad de la cartera de créditos.
- El personal de créditos no poseen una copia del manual de créditos para identificar el proceso de otorgamiento.
- No se ha fijado un responsable de la aplicación del proceso de recuperación de cartera vencida.

DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS POR COMPONENTES

- Verificar de existencia de contratos de trabajo individuales de los funcionarios de la Cooperativa.
- Comprobar la aplicación de un procesos de selección de personal
- Verificar el cumplimiento de la jornada laboral por parte del personal de la cooperativa.
- Evaluar el proceso de otorgamiento de créditos.
- Comprobar la presentación de los requisitos para acceder a los créditos.
- Indagar sobre el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida.
- Indicadores de Gestión (POA Recuperación de Créditos)
- Elabore los hallazgos de la fase de ejecución

Atentamente,

Sr. Antonio Chachipanta

Auditor

Elaborado por: ACHS	Fecha: 18/04/2016
Revisado por: AR / ML	Fecha: 29/04/2016

4.2.3 Ejecución

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PE 1/1
---	-------------------

Objetivos:

- Aplicar los procedimientos de auditoría diseñados para este fin.
- Obtener evidencia suficiente, competente y relevante para la elaboración de los hallazgos.
- Elaboración de los hallazgos de auditoría con sus cuatro atributos...

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Verificar de existencia de contratos de trabajo individuales de los funcionarios de la Cooperativa.	E.01	ACHS	02/05/2016
2	Comprobar la aplicación de un procesos de selección de personal	E.02	ACHS	03/05/2016
3	Verificar el cumplimiento de la jornada laboral por parte del personal de la cooperativa.	E.03	ACHS	04/05/2016
4	Evaluar el proceso de otorgamiento de créditos.	E.04	ACHS	09/05/2016
5	Comprobar la presentación de los requisitos para acceder a los créditos.	E.05	ACHS	14/05/2016
6	Indagar sobre el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida.	E.06	ACHS	22/05/2016
7	Indicadores de Gestión (POA Recuperación de Créditos)	E.07	ACHS	29/05/2016
8	Elabore los hallazgos de la fase de ejecución	E.08	ACHS	01/06/2016

Elaborado por: ACHS	Fecha: 02/05/2016
Revisado por: AR / ML	Fecha: 10/06/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.01 1/1
---	---------------------

CONTRATOS LABORALES

No.	Nómina del personal	Si	No	Observación
1	Segundo Quinatoa	✓		
2	José Maiza	✓		
3	José Lasluisa	✓		
4	Esteban Chachipanta	✓		
5	Segundo Maisa	✓	✓	Cuenta con contrato pero no fue ingresado a su debido tiempo por tal razón paga multa en el Ministerio de Trabajo.
6	Segundo Chachipanta	✓		
7	María Pandashina	✓		
8	Delía Quinatoa	✓		
9	María Pandashina Poaquiza	✓		
10	Martha Poalasin	✓		
	Total Σ	10	1	

Interpretación:

Se solicitó los contratos de trabajo de los empleados de la Cooperativa pudiéndose determinar que todos cuentan con este documento y está registrado en el Ministerio de trabajo, solo en un caso se pudo constatar el pago de la multa por su registro fuera del plazo fijado de un mes.

Elaborado por: ACHS	Fecha: 02/05/2016
Revisado por: AR / ML	Fecha: 10/06/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.02 1/1
---	---------------------

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

No.	Nómina del personal	Vacante	Convocatoria	Entrevista	Selección	Autorización Junta	Total
1	Segundo Quinatoa	✓	✓	✓	✓	✓	100%
2	José Maiza	✓	✓	✓	✓	✓	100%
3	José Lasluisa	✓	✓	✓	✓	X	80%
4	Esteban Chachipanta	✓	✓	✓	✓	✓	100%
5	Segundo Maisa	✓	✓	✓	✓	✓	100%
6	Segundo Chachipanta	✓	✓	✓	✓	✓	100%
7	María Pandashina	✓	✓	✓	✓	✓	100%
8	Delia Quinatoa	✓	✓	✓	✓	X	80%
9	María Pandashina Poaquiza	✓	✓	✓	✓	✓	100%
10	Martha Poalasin	✓	✓	✓	✓	X	80%
	Total Σ	10	10	10	10	7	94%

Interpretación: Se solicitó la información del proceso de reclutamiento y selección donde se estableció que tres empleados no fueron aprobados en las actas de la Junta de Socios como marca la normativa, dando un cumplimiento del 70% de los empleados el 94% del proceso.

Elaborado por: AC/HS	Fecha: 02/05/2016
Revisad por: AR/ML	Fecha: 10/06/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.03 1/1
---	---------------------

CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA LABORAL

No.	Nómina del personal	Si	No	Observación
1	Segundo Quinatoa	✓		
2	José Maiza		✓	Registra atrasos superiores a los diez minutos en las entradas.
3	José Lasluisa		✓	Cuenta con atrasos.
4	Esteban Chachipanta	✓		
5	Segundo Maisa	✓		
6	Segundo Chachipanta		✓	Permisos por calamidad doméstica.
7	María Pandashina	✓		
8	Delia Quinatoa	✓		
9	María Pandashina Poaquiza		✓	Registra atrasos.
10	Martha Poalasin	✓		
	Total Σ	10	4	

Interpretación:

Se solicitó el registro de la asistencia a la Cooperativa del mes de Octubre del 2015, determinándose que ingresan con atrasos permanentes tres empleados que generalmente se justifican por visitas a los socios no comprobadas y de un empleado se le dio permiso por calamidad doméstica, nivel de cumplimiento de la jornada laboral del 60%.

Elaborado por: ACHS	Fecha: 02/05/2016
Revisado por: AR / ML	Fecha: 10/06/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.04 1/1
---	----------------------

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

No.	Etapas	Si	No	Observación
a	Evaluación y visita a solicitantes.	12	0	
b	Propuesta y recomendación para aprobación de créditos.			
b.1	Condiciones del financiamiento.	12	0	
b.2	Análisis de la información financiera	9	3	No se cuenta con registro de este análisis.
b.3	Determinación de la voluntad de pago.	8	4	No se determinó la voluntad de pago.
b.4	Historia crediticia	12	0	
b.5	Análisis, evaluación y calificación del riesgo.	8	4	Ausencia de los informes de riesgo.
c	Decisión de aprobación	12	0	
d	Seguimiento	10	2	No se aplican evaluaciones del uso de los recursos.
	Total Σ	83	13	

Interpretación:

Se verifico el proceso de otorgamiento de crédito donde se estableció que un cumplimiento del 86.46%, debido a que no se aplicó análisis de la información, adecuada condición de pago y evolución del riesgo de los socios solicitantes de créditos.

Elaborado por: ACHS	Fecha: 02/05/2016
Revisado por: AR / ML	Fecha: 10/06/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.05 1/1
---	----------------------

REQUISITOS PARA ACCEDER A LOS CRÉDITOS.

No.	Etapas	Si	No	Observación
A	Solicitud de crédito	12	0	
B	Resolución de aprobación de crédito	10	2	
C	El crédito deberá estar aprobado	10	2	
D	Copias de los documentos de identificación.			
E	Copia del RUC o Rise.	12	0	
F	Persona Jurídica nombramiento del representante legal.	12	.0	
G	Copias de la situación financiera del socios	12	0	
H	Copias de los documentos de respaldo legal	06	06	
I	Evaluación de la prenda.	10	2	
	Total Σ	84	12	

Interpretación:

Se verificó los expediente según los requerimiento que se fijaron, que el 87.50% cumple con la entrega de todos los requisitos para recibir un crédito, mientras que el 12.50% no ha cumplido con este proceso.

Elaborado por: ACHS	Fecha: 02/05/2016
Revisado por: AR / ML	Fecha: 10/06/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.06 1/7
---	---------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN

Capacitación al personal operativo de la Cooperativa			Tipo	Eficacia
Nombre del indicador	Frecuencia	Estándar	Fórmula de cálculo	Interpretación
Total del personal capacitado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha en el período 2015.	Anual	10 empleados	Informe de personal capacitado en el período 2015; 3 empleados.	<p>Índice = Indicador / Estándar *100</p> <p>Índice = 3 / 10 * 100</p> <p>Índice = 30%</p> <p>Brecha = 100% - Índice</p> <p>Brecha = 100% - 30%</p> <p>Brecha = 70%</p> <p>Su brecha es negativa debido a que no se cumplió con lo establecido en el Plan Operativo Anual.</p>

**“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de
Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”**

E.06

2/7

INDICADORES DE GESTIÓN

Capacitación al personal operativo de la Cooperativa			Tipo	Eficiencia
Nombre del indicador	Frecuencia	Estándar	Fórmula de cálculo	Interpretación
Total dólares empleados en la capacitación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha en el período 2015.	Anual	1200.00 dólares	Se empleó 820.00 dólares en la capacitación del personal.	<p>Índice = Indicador / Estándar *100</p> <p>Índice = 820.00 / 1200.00 * 100</p> <p>Índice = 68.33%</p> <p>Brecha = 100% - Índice</p> <p>Brecha = 100% - 68.33%</p> <p>Brecha = 31.67%</p> <p>Su brecha es negativa debido a que el presupuesto no fue empleado como estable previsto en el Plan Operativo Anual.</p>

**“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de
Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”**

E.06

3/7

INDICADORES DE GESTIÓN

Aumentar el 10% de las captaciones de ahorros e inversiones en el año 2015.			Tipo	Eficacia
Nombre del indicador	Frecuencia	Estándar	Fórmula de cálculo	Interpretación
Porcentaje incrementado de ahorros e inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha en el período 2015.	Anual	10%	$\frac{(\text{Ahorros 2015} - \text{ahorros 2014})}{\text{ahorros 2014}} * 100$ $\frac{(862354.25 - 763589.31)}{763589.31} * 100$ <p>12.93%</p>	<p>Índice = Indicador / Estándar * 100</p> <p>Índice = 12.93% / 10.00% * 100</p> <p>Índice = 129.30%</p> <p>Brecha = 100% - Índice</p> <p>Brecha = 100% - 129.30%</p> <p>Brecha = 29.30%</p> <p>Su brecha es positiva debido a que se superó la meta planteada para el año 2015 en el Plan Operativo Anual.</p>

**“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de
Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”**

E.06

4/7

INDICADORES DE GESTIÓN

Aumentar el 10% de las captaciones de ahorros e inversiones en el año 2015.			Tipo	Eficiencia
Nombre del indicador	Frecuencia	Estándar	Fórmula de cálculo	Interpretación
Total de dólares empleados en el incremento de ahorros e inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha en el período 2015.	Anual	2500.00 dólares	Se empleó 2500.00 dólares en el impulso del incremento de las inversiones.	$\text{Índice} = \text{Indicador} / \text{Estándar} * 100$ $\text{Índice} = 2500.00 / 2500.00 * 100$ $\text{Índice} = 100.00\%$ $\text{Brecha} = 100\% - \text{Índice}$ $\text{Brecha} = 100\% - 100.00\%$ $\text{Brecha} = 0.00\%$ Se cumplió en su totalidad y no se cuenta con una brecha.

**“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de
Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”**

E.06

5/7

INDICADORES DE GESTIÓN

Incrementar en un 15% la colocación de créditos comparando con el año anterior.			Tipo	Eficacia
Nombre del indicador	Frecuencia	Estándar	Fórmula de cálculo	Interpretación
Porcentaje incrementado de colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha en el período 2015.	Anual	15%	$\frac{(\text{Créditos 2015} - \text{Créditos 2014})}{\text{Créditos 2014}} * 100$ $\frac{(2'365.250.00 - 2'109.500.00)}{2'109.500.00} * 100$ <p>11.68%</p>	<p>Índice = Indicador / Estándar * 100</p> <p>Índice = 11.68% / 15.00% * 100</p> <p>Índice = 77.84%</p> <p>Brecha = 100% - Índice</p> <p>Brecha = 100% - 77.84%</p> <p>Brecha = 22.16%</p> <p>Su brecha es negativa del 22.16% debido a que se llegó a la meta planteada para el año 2015 en el Plan Operativo Anual.</p>

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”

E.06

6/7

INDICADORES DE GESTIÓN

Incrementar en un 15% la colocación de créditos comparando con el año anterior.			Tipo	Eficiencia
Nombre del indicador	Frecuencia	Estándar	Fórmula de cálculo	Interpretación
Total de dólares empleados en la colocación de un 15% más de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha en el período 2015.	Anual	18500.00 dólares	Informe de gastos registrados en la colocación de cartera 17200.00 dólares.	<p>Índice = Indicador / Estándar *100</p> <p>Índice = 17200.00 – 18500.00 * 100</p> <p>Índice = 92.97%</p> <p>Brecha = 100% - Índice</p> <p>Brecha = 100% - 92.97%</p> <p>Brecha = 7.03%</p> <p>Su brecha es negativa del 7.03% no se cumplió con el presupuesto planificado para este fin.</p>

**“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de
Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”**

E.06

7/7

INDICADORES DE GESTIÓN

Alcanzar la satisfacción de los clientes en un 85% de los socios de la entidad.			Tipo	Calidad
Nombre del indicador	Frecuencia	Estándar	Fórmula de cálculo	Interpretación
Total de socios que se encuentran conformes con los servicios y atención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha en el período 2015.	Anual	85%	Socios que no presentan reclamos / Total de socios * 100 1539 / 1838. * 100 83.73%	Índice = Indicador / Estándar *100 Índice = 83.73% – 85.00% * 100 Índice = 98.51% Brecha = 100% - Índice Brecha = 100% - 98.51% Brecha = 1.49% Su brecha es negativa del 1.49% debido a que no se alcanzó la meta planificación

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.07 1/1
---	----------------------

PROCESO RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

No.	Etapas	Si	No	Observación
1	Llamadas telefónicas	5	0	
2	Visitas específicas	5	0	
3	Envío de email y / o mensajes de texto.	5	0	
4	Otras estrategias fijadas por el Asesor y el Gerente.	5	0	
	Total Σ	20	0	

Interpretación:

Se verifico cinco procesos de recuperación de cartera que se cumplieron como se planteó en el manual pero no dio el resultado previsto y se consideran créditos vencidos. Que forman parte de la morosidad de la Cooperativa.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.08 1/10
---	-----------------------

Título	Incumplimiento del proceso de reclutamiento y selección de personal.
Condición	Se solicitó la documentación del proceso de reclutamiento y selección donde se estableció que en el caso que tres empleados no se presentaron su contratación a la Junta de Socios como marca la normativa para la aprobación de la misma.
Criterio	<p>En el reglamento interno de trabajo en el Art. 8.- Los aspirantes se someterán a los procesos de reclutamiento y selección establecimiento por la cooperativa.</p> <p>Según el Gerente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacante • Convocatoria • Entrevista • Selección • Autorización de la Junta
Causa	El Gerente tomo la decisión sin considerar la autorización por la Junta de Socios como marca la normativa.
Efecto	El 30% de los funcionarios no ha cumplido con el proceso estrictamente. Dando un cumplimiento del 70% de los empleados.
Conclusión	A pesar de existir una normativa que regule el proceso de reclutamiento y selección de personal, se determinó que no se cumple en su totalidad debido a que no existe evidencia de que se haya aprobado las contrataciones por la Junta de Asamblea.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.08 2/10
---	-----------------------

Recomendación	Al Gerente. Presentar las contrataciones a la Junta de Socios con los respectivos respaldos para que dicho organismos se encarguen de su aprobación y legalizar la permanencia de los tres funcionarios que no se encuentran legalizados.
----------------------	--

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.08 3/10
---	-----------------------

Título	Incumplimiento de la jornada laboral
Condición	Se solicitó el registro de la asistencia a la Cooperativa del mes de Octubre del 2015, determinándose que ingresan con atrasos permanentes tres empleados que generalmente se justifican por visitas a los socios no comprobadas y de un empleado se le dio permiso por calamidad doméstica, nivel de cumplimiento de la jornada laboral del 60%.
Criterio	<p>En el reglamento interno de trabajo en el Art. 15.- La jornada de trabajo será determinada según las necesidades institucionales, sin contraponerse a lo contemplado con el código de trabajo.</p> <p>Art 16.- El titular del departamento de Recursos Humanos a quien haga sus veces, Gerentes de oficinas Operativos y Jefaturas, según corresponda, será responsable de control de asistencia, permanencia y puntualidad de los trabajadores bajo su cargo.</p> <p>Art 18.- El registro de asistencia se llevara por medios que la cooperativa considere adecuados.</p>
Causa	Se pudo determinar que no se pasaban los informes de la jornada a la contadora para el descuento y el Gerente no tomo las medidas disciplinarias por tal razón se presenta este incumplimiento de la jornada.
Efecto	El 40% de los funcionarios no ha cumplido con la asistencia y puntualidad en el trabajo.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.08 4/10
---	-----------------------

Conclusión	<p>En el reglamento interno de trabajo se estableció que existe una jornada de trabajo y los mecanismos para controlarlos serán fijados por la Cooperativa, se cuenta con un registro de firmas de asistencia con la hora de ingreso y salida, determinándose que tres funcionarios registran atrasos constantes y uno por calamidad doméstica.</p>
Recomendación	<p>Al Gerente. Revisar los registros de asistencia y aplicar las sanciones en el momento que se presente con la finalidad de lograr un cumplimiento en los horarios de trabajo.</p>

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.08 5/10
---	-----------------------

Título	Incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos
Condición	Se verificó el proceso de otorgamiento de crédito donde se estableció un cumplimiento del 86.46%, debido a que no se aplicó análisis de la información, adecuada condición de pago y evoluciones del riesgo de los socios solicitantes de créditos.
Criterio	<p>En el Manual de Créditos en la página 10 se establece las etapas para la concesión de créditos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y visita a solicitantes. • Propuesta y recomendación para aprobación de créditos. • Condiciones del financiamiento. • Análisis de la información financiera • Determinación de la voluntad de pago. • Historia crediticia • Análisis, evaluación y calificación del riesgo. • Decisión de aprobación • Seguimiento
Causa	No se cumplió el proceso irrespetando la normativa legal.
Efecto	El 13.54% de incumplimiento en el proceso de otorgamiento de créditos.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.08 6/10
---	-----------------------

Conclusión	<p>En el Manual de Créditos se estableció las etapas para otorgar un crédito donde se definió la realización de cuatro procesos, evaluando 12 créditos entregados por la Gerencia se determinó ocho créditos presentan legalidad y cuatro les falta documentos o análisis sobre dicha documentación.</p>
Recomendación	<p>Al Gerente.</p> <p>Solicitar a los Asesores de Crédito la presentación de toda la documentación para ingresar los expedientes al análisis que se cumpla cada una de las etapas con la finalidad de mantener la legalidad de los procesos, considerando que de este punto se puede reducir el riesgo de no recuperar la cartera entregada a los socios.</p>

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.08 7/10
---	-----------------------

Título	Incumplimiento en los requisitos para acceder a un crédito
Condición	Se verifico los expediente de otorgamiento de créditos donde se determinó un cumplimiento del 87.50%, mientras que el 12.50% no ha cumplido con este proceso.
Criterio	<p>En el Manual de Créditos en la página 23 se establece los requisitos que debe tener los expedientes de créditos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Solicitud de crédito b. Resolución de aprobación de crédito c. El crédito deberá estar aprobado d. Copias de los documentos de identificación. e. Copia del RUC o Rise. f. Persona Jurídica nombramiento del representante legal. g. Copias de la situación financiera del socios h. Copias de los documentos de respaldo legal i. Evaluación de la prenda.
Causa	No se verifica la documentación total antes de ingresar el crédito, ni se solicita el cumplimiento total para poder firmar los créditos.
Efecto	El 12.50% de los requisitos no ingresaron en los expedientes para la otorgar los créditos, a pesar de eso fueron entregados a los clientes.
Conclusión	En el Manual de Créditos se estableció los requisitos que deben contener los expedientes para otorgar un crédito, se pudo determinar que no contaban con copias de los respaldos legales de la información ni las evaluaciones de las prendas y falta de evaluaciones de aprobación de los créditos, por lo que dichos valores no debían ser desembolsados.

<p align="center">“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p align="center">E.08 8/10</p>
---	--

<p>Recomendación</p>	<p>Al Gerente. Solicitar a los Asesores de Crédito la presentación de toda la documentación antes de ingresar al proceso de otorgamiento de crédito y verificar que cada expediente de los socios contengan con la información fijada en la normativa para poder realizarse los desembolsos.</p>
----------------------	---

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.08 9/10
---	-----------------------

Título	Incumplimiento en los objetivos fijados en el Plan Operativo Anual
Condición	<p>Se solicitó información sobre el cumplimiento del POA fijándose lo siguiente:</p> <p>Se capacito solo a tres empleados de la área administrativa empleándose el 68.33% del presupuesto destinado para este fin.</p> <p>Se incrementó las captaciones en un 12.93%.</p> <p>Verificado el incremento se estableció que no se llegó a la meta apenas cumplimiento un 77.84% de lo planificado.</p> <p>Se obtuvo una satisfacción del 83.73% inferior a la meta del 85% de los socios fijada en el Plan Operativo Anual.</p>
Criterio	<p>Para el período fiscal 2015, se cuenta con un plan operativo anual donde se han incluido los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Capacitar al personal operativo de la Cooperativa. b. Aumentar el 10% de las captaciones de ahorros e inversiones en el año 2015. c. Incrementar en un 15% la colocación de créditos comparando con el año anterior. d. Alcanzar la satisfacción de los clientes en un 85% de los socios de la entidad.
Causa	No se alcanzó las metas fijadas en el Plan Operativa Anual, porque no se han aplicó evaluaciones para medir su cumplimiento y tomar las medidas correctivas a su debido tiempo.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	E.08 10/10
---	------------------------

Efecto	<p>El 70% no fue capacitado del personal y tiene un valor sin emplearse del 31.67% del presupuesto.</p> <p>No se cumplió con la meta de captación en un 29.30%.</p> <p>No se llegó a la meta de colocación del 22.16%, para este fin se fijó un presupuesto que no se devengó en un 92.97%.</p> <p>De la meta de satisfacción de los socios se tiene un brecha del 1.49%.</p>
Conclusión	<p>En el Plan Operativo Anual, se estableció metas relacionadas con el Talento Humano, la colocación de créditos, la captación de recursos y la satisfacción de los socios, determinándose que no alcanzaron las metas previstas, debido a la ausencia de evaluaciones no se conoció los resultados hasta el final del período.</p>
Recomendación	<p>Al Gerente.</p> <p>Aplicar evaluaciones periódicas con la finalidad de tomar medidas correctivas a tiempo y mejorar el rendimiento y cumplimiento del Plan Operativo Anual.</p>

4.2.4 Comunicación de resultados

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PCR 1/1
---	--------------------

Objetivos:

- Emitir el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Emite un informe final de la auditoría de gestión con las respectivas conclusiones y recomendaciones.	CR.01	ACHS	24/06/2016

Elaborado por: ACHS	Fecha: 13/06/2016
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 24/06/2016

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	CR 1/8
---	-------------------

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Motivo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha, es una institución del sistema financiero, que se encarga de captar recursos monetarios y entregarlos en forma de créditos a sus socios, ha venido presentando diferentes problemas provenientes por la falta de evaluación del cumplimiento de los objetivos, metas y procedimientos de la organización, por lo que es indispensable la realización de una auditoría de gestión.

Objetivo

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda.; de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, período 2015, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

Alcance

La Auditoría de Gestión se realiza a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda., se enfocara en la evaluación al Talento Humano, Créditos y Recuperación de Cartera, información que emitida en el período 2015.

Limitaciones

Se presentan limitaciones dadas por cumplir con las disposiciones legales presentadas en el sigilo bancario que prohíbe presentar los nombres de los deudores y garantes, por lo que presentarán los resultados de los procesos sin identificación.

<p>“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p>CR 2/8</p>
--	--------------------------

CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA

MISIÓN

Brindar Servicios y Productos Financieros con responsabilidad social que permitan dar soluciones de satisfacción de necesidades de los socios y promueva el desarrollo integral de la Provincia de Tungurahua.

VISIÓN

La cooperativa de Ahorro y Crédito KISAPINCHA Ltda. Será una empresa Financiera más competitiva y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio-económico de nuestros asociados.

CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA FASE DE EJECUCIÓN

Título Incumplimiento del proceso de reclutamiento y selección de personal.

Condición

Se solicitó la documentación del proceso de reclutamiento y selección donde se estableció que en el caso que tres empleados no se presentaron su contratación a la Junta de Socios como marca la normativa para la aprobación de su contratación, dando un cumplimiento del 70% de los empleados el 94% del proceso.

<p>“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p>CR 3/8</p>
--	--------------------------

Criterio

En el reglamento interno de trabajo en el Art. 8.- Los aspirantes se someterán a los procesos de reclutamiento y selección establecidos por la cooperativa.

Según el Gerente.

- Vacante
- Convocatoria
- Entrevista
- Selección
- Autorización de la Junta

Conclusión

A pesar de existir una normativa que regule el proceso de reclutamiento y selección de personal, se ha podido determinar que no se cumple en su totalidad, debido a que no existe evidencia de que se haya aprobado las contrataciones por la Junta de Asamblea.

Recomendación

Al Gerente.

Presentar las contrataciones a la Junta de Socios con los respectivos respaldos para que dicho organismos se encarguen de su aprobación y legalizar la permanencia de los tres funcionarios que no se encuentran legalizados.

<p>“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p>CR 4/8</p>
--	--------------------------

Título Incumplimiento de la jornada laboral

Condición

Se solicitó el registro de la asistencia a la Cooperativa del mes de octubre del 2015, determinándose que ingresan con atrasos permanentes tres empleados que generalmente se justifican por visitas a los socios no comprobadas y de un empleado se le dio permiso por calamidad doméstica, nivel de cumplimiento de la jornada laboral del 60%.

Criterio

En el reglamento interno de trabajo en el Art. 15.- La jornada de trabajo será determinada según las necesidades institucionales, sin contraponerse a lo contemplado con el código de trabajo.

Art 16.- El titular del departamento de Recursos Humanos o quien haga sus veces, Gerentes de oficinas Operativos y Jefaturas, según corresponda, será responsable de control de asistencia, permanencia y puntualidad de los trabajadores bajo su cargo.

Art 18.- El registro de asistencia se llevara por medios que la cooperativa considere adecuados.

Conclusión

En el reglamento interno de trabajo se estableció que existe una jornada de trabajo y los mecanismos para controlarlos serán fijados por la Cooperativa, se cuenta con un registro de firmas de asistencia con la hora de ingreso y salida, determinándose que tres funcionarios registran atrasos constantes y uno por calamidad doméstica.

Recomendación

Al Gerente.- Revisar los registros de asistencia y aplicar las sanciones en el momento que se presente con la finalidad de lograr un cumplimiento en los horarios de trabajo.

<p>“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p>CR 5/8</p>
--	--------------------------

Título Incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos

Condición

Se verifico el proceso de otorgamiento de crédito y se estableció un cumplimiento del 86.46%, debido a que no se aplicó análisis de la información, adecuada condición de pago y evaluación del riesgo de los socios solicitantes de créditos.

Criterio

En el Manual de Créditos en la página 10 se establece las etapas para la concesión de créditos:

- Evaluación y visita a solicitantes.
- Propuesta y recomendación para aprobación de créditos.
- Condiciones del financiamiento.
- Análisis de la información financiera
- Determinación de la voluntad de pago.
- Historia crediticia
- Análisis, evaluación y calificación del riesgo.
- Decisión de aprobación
- Seguimiento

Conclusión

En el Manual de Créditos se estableció las etapas para otorgar un crédito donde se definió la realización de cuatro procesos, evaluando 12 créditos entregados por la Gerencia, se determinó que ocho créditos presentan legalidad y cuatro les falta documentos o análisis sobre dicha documentación.

<p>“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	<p>CR 6/8</p>
--	--------------------------

Recomendación

Al Gerente.

Solicitar a los Asesores de Crédito la presentación de toda la documentación para ingresar los expedientes al análisis que se cumpla cada una de las etapas con la finalidad de mantener la legalidad de los procesos, considerando que de este punto se puede reducir el riesgo de no recuperar la cartera entregada a los socios.

Título Incumplimiento en los requisitos para acceder a un crédito

Condición

Se verifico los expediente según los requerimiento que se fijaron que el 87.50% cumple con la entrega de todos los requisitos para recibir un crédito, mientras que el 12.50% no ha cumplido con este proceso.

Criterio

En el Manual de Créditos en la página 23 se establece los requisitos que debe tener los expedientes de créditos:

- a. Solicitud de crédito
- b. Resolución de aprobación de crédito
- c. El crédito deberá estar aprobado
- d. Copias de los documentos de identificación.
- e. Copia del RUC o Rise.
- f. Persona Jurídica nombramiento del representante legal.
- g. Copias de la situación financiera del socio.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	CR 7/8
---	--------------------

- h. Copias de los documentos de respaldo legal
- i. Evaluación de la prenda.

Conclusión

En el Manual de Créditos se estableció los requisitos que deben contener los expedientes para otorgar un crédito, se pudo determinar que no contaban con copias de los respaldos legales de la información, ni las evaluaciones de las prendas y falta de evaluaciones de aprobación de los créditos, por lo que dichos valores no debían ser desembolsados.

Recomendación

Al Gerente.

Solicitar a los Asesores de Crédito la presentación de toda la documentación antes de ingresar al proceso de otorgamiento de crédito y verificar que cada expediente de los socios contenga la información fijada en la normativa para poder realizar los desembolsos.

Título Incumplimiento en los objetivos fijados en el Plan Operativo Anual

Condición

Se solicitó información sobre el cumplimiento del POA fijándose lo siguiente:

- 1) Se capacito solo a tres empleados de la área administrativa empleándose el 68.33% del presupuesto destinado para este fin.
- 2) Se incrementó las captaciones en un 12.93%.

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	CR 8/8
---	--------------------

Verificando el porcentaje de incremento se estableció que apenas se alcanzó un 77.84% de lo que fue planificado.

Se obtuvo una satisfacción del 83.73% inferior a la meta del 85% de los socios fijada en el Plan Operativo Anual.

Criterio

Para el período fiscal 2015, se cuenta con un plan operativo anual donde se han incluido los siguientes objetivos:

- a. Capacitar al personal operativo de la Cooperativa.
- b. Aumentar el 10% de las captaciones de ahorros e inversiones en el año 2015.
- c. Incrementar en un 15% la colocación de créditos comparando con el año anterior.
- d. Alcanzar la satisfacción de los clientes en un 85% de los socios de la entidad.

Conclusión

En el Plan Operativo Anual, se estableció metas relacionadas con los componentes del Talento Humano, la colocación de créditos, la captación de recursos y la satisfacción de los socios, determinándose que no alcanzaron las metas previstas, debido a la ausencia de evaluaciones no se conoció los resultados hasta el final del período.

Recomendación

Aplicar evaluaciones periódicas con la finalidad de tomar medidas correctivas para alcanzar el cumplimiento del Plan Operativo Anual.

Atentamente,

Sr. Antonio Chachipanta

Auditor

CONCLUSIONES

- ❑ Existen problemas identificados como el incumplimiento de los procesos, el no llegar a la meta en los objetivos propuesto que han provocado una situación de incertidumbre en la cooperativa por lo que fue necesario la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda; de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, período 2015.
- ❑ A pesar de existir una normativa que regule el proceso de reclutamiento y selección de personal, se ha podido determinar que no se cumple en su totalidad debido a que no existe evidencia de que se haya aprobado las contrataciones por la Junta de Asamblea, presentando una brecha negativa del 30% de los ingresos a la Cooperativa.
- ❑ En el reglamento interno de trabajo se estableció que existe una jornada de trabajo y los mecanismos para controlarlos serán fijados por la Cooperativa, se cuenta con un registro de firmas de asistencia con la hora de ingreso y salida, determinándose que tres funcionarios registran atrasos constantes y uno por calamidad doméstica, no se aplica sanciones por dicho incumplimiento.
- ❑ En el Manual de Créditos se estableció las etapas para otorgar un crédito donde se definió la realización de cuatro procesos, evaluando 12 créditos entregados por la Gerencia se determinó ocho créditos presentan legalidad y cuatro les falta documentos o análisis sobre dicha documentación.
- ❑ En el Manual de Créditos se estableció los requisitos que deben contener los expedientes para otorgar un crédito, se pudo determinar que no contaban con copias de los respaldos legales de la información ni las evaluaciones de las prendas y falta de evaluaciones de aprobación de los créditos, por lo que dichos valores no debían ser desembolsados.
- ❑ En el Plan Operativo Anual, se estableció metas relacionadas con el Talento Humano, la colocación de créditos, la captación de recursos y la satisfacción de los

socios, determinándose que no alcanzaron las metas previstas, debido a la ausencia de evaluaciones no se conoció los resultados hasta el final del período.

RECOMENDACIONES

- ❑ Se deben aplicar evaluaciones periódicas al proceso de otorgamiento de crédito con la finalidad establecer las posibles consecuencias de no cumplir con los procesos, y los objetivos fijados por la entidad con la finalidad de que se pueden tomar las medidas correctivas necesarias para alcanzar un alto nivel de rendimiento de la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda.
- ❑ Al Gerente se le sugiere presentar las contrataciones a la Junta de Socios con los respectivos respaldos para que dicho organismos se encarguen de su aprobación y legalizar la permanencia de los tres funcionarios que no se encuentran legalizados.
- ❑ Al Representante legal se le recomienda revisar los registros de asistencia y aplicar las sanciones en el momento que se presente con la finalidad de lograr un cumplimiento en los horarios de trabajo, considerando que es la primera fuerza que impulsa el crecimiento de la Cooperativa.
- ❑ Solicitar a los Asesores de Crédito la presentación de toda la documentación para ingresar los expedientes al análisis que se cumpla cada una de las etapas con la finalidad de mantener la legalidad de los procesos, considerando que de este punto se puede reducir el riesgo de un alto porcentaje de cartera vencida.
- ❑ El Representante legal de la entidad debe aplicar el procedimiento de otorgamiento de crédito con la finalidad de garantizar la recuperación de los fondos entregados a los socios en forma de crédito.
- ❑ El Gerente debe aplicar evaluaciones periódicas de las metas y objetivos fijados en el Plan Operativo Anual.

BIBLIOGRAFIA

- Blanco, Y. (2012). Auditoría Integral Normas y procedimientos. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Cardoso, H. (s.f.). Auditoría del sector solidario. ECOE.
- Contraloría General del Estado. (2002). Manual de auditoría de gestión. Quito. C.G.E.
- Contraloría General del Estado. (2012). Guía Metodológica para Auditoría de Gestión. Quito: C.G.E.
- De La Peña, A. (2009). Auditoría un enfoque práctico. Madrid: Paraninfo.
- Hurtado, I. (2007). Paradigmas y métodos de la investigación en tiempo de cambio. Caracas: El Nacional.
- Madariaga, J. (2004). Manual práctico de auditoría. Barcelona: Deusto.
- Maldonado, M. (2011). Auditoría de Gestión. Quito: Abya-Yala.
- Mantilla, S. (2007). Control interno informe COSO. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Namakforoosh, M. (2005). Metodología de la investigación. México: LIMUSA Noriega Editores.
- Peña, A. d. (2007). Auditoría, un enfoque práctico. Madrid: Paraninfo.
- Sotomayor, A. (2012). Auditoría Administrativa. Mexico.
- www.gerencie.com. (s.f.). Recuperado el 20 de 5 de 2016, de www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.htm

ANEXOS

