



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA  
FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

---

**AUDITORIA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA KULLKI WASI LTDA  
AGENCIA HUACHI CHICO PARA EL PERIODO 2021**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciada en Contabilidad y Auditoría

**Autor(a):**

Pacha Andagana Sara Coralia

**Tutor**

Mg. Christopher Neptalí López Samaniego

AMBATO – ECUADOR

2023

**AUTORIZACION POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRONICA  
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Pacha Andagana Sara Coralia, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre **“AUDITORIA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA KULLKIWASI LTDA AGENCIA HUACHI CHICO PARA EL PERIODO 2021”**, como requisito para optar al grado de licenciada en Contabilidad y Auditoría y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI). Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 15 días del mes de marzo de 2023, firmo conforme:

Autor: Pacha Andagana Sara Coralia

Firma: 

Número de Cédula: 1850667518

Dirección: Tungurahua, Ambato, Juan Benigno Vela

Correo Electrónico: andaganas@gmail.com

Teléfono: 0979291478

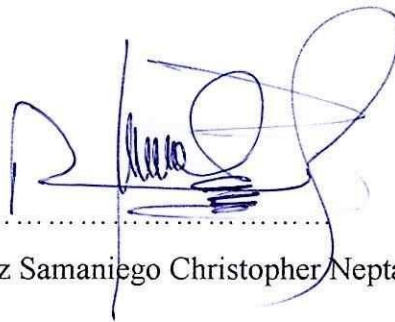
## APROBACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación AUDITORIA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA KULLKIWASI LTDA AGENCIA HUACHI CHICO PARA EL PERIODO 2021” presentado por la srta. Pacha Andagana Sara Coralia para optar por el Título de licenciada en Contabilidad y Auditoría.

### CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 06 de marzo del 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'López Samaniego Christopher Neptalí', written over a horizontal dotted line.

Mg. López Samaniego Christopher Neptalí

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de licenciada en Contabilidad y Auditoría, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 30 de enero 2023



.....  
Pacha Andágana Sara Coralia


1850667518

## APROBACIÓN DE LECTORES

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: AUDITORIA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA KULLKI WASI LTDA AGENCIA HUACHI CHICO PARA EL PERIODO 2021.

Previo a la obtención del Título de licenciada en Contabilidad y Auditoría, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 24 de marzo de 2023



.....  
Ing. Juan Eduardo Salazar Mera

Lector



.....  
Dra. Silvia Lorena Llamuca Pérez

Lector

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo dedico a mi Dios todo poderoso por darme vida y salud, por cuidarme en los peores momentos, a mis amados padres José Pacha y Rosa Andagana que a pesar de todos mis errores siempre me han brindado el apoyo incondicional, a mis hermanos Delia, Carlos, Juan y Corina que siempre han estado al pendiente de mí cuando más los necesité me apoyaron, sin ellos no hubiese podido llegar a donde estoy, a mi pequeña sobrina Joselyn quien me ha hecho reír con sus ocurrencias cuando me sentía morir, agradezco infinitamente a mi amado Dios por darme una familia muy unida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios todo poderoso por darme salud, vida y sabiduría para seguir esforzándome día a día, a mi querida Universidad Tecnológica Indoamérica y a sus docentes quienes con tanta paciencia y dedicación me ha sabido guiar toda mi vida estudiantil, agradezco a mi Tío Juan Andagana quien me apoyó desde el primer día que le dije que quería estudiar hasta la presente fecha, a mis padres quienes me han apoyado en los malos y buenos momentos, agradezco infinitamente a mi hermano Juan Pacha quien en mi momento más duro de la vida me cuidó día y noche, cuidó a mis padres, como no agradecer a mis hermanos Delia, Carlos y Corina.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:** PACHA ANDAGANA SARA CORALIA  
**TUTOR:** LOPEZ SAMANIEGO CHRISTOPHER

**RESUMEN**

El desarrollo del presente proyecto está enfocado en la realización de una auditoría de gestión a la cooperativa Kullki Wasi Ltda. Agencia Huachi Chico para el periodo 2021, con el objetivo de evaluar la eficacia, eficiencia y productividad y economía de los procesos y procedimientos aplicados tanto el área operativa como administrativa, el proceso de investigación consistió en la aplicación de una metodología descriptiva, de campo con un enfoque cuantitativo, para la recolección de los datos se aplicó como instrumentos la encuesta el cuestionario de control interno, basado en los componentes del COSO II, los resultados evidenciaron que realizan caso omiso a las disposiciones dadas por los jefes superiores, para la cual necesitamos de una estrategia ordenada, clara e interactiva para definir y medir los riesgos que generen algún impacto en la institución evitando el alcance de los objetivos propuestos, para mejorar el cumplimiento oportuno de la documentación requerida para la solicitud y aprobación mismo, de tal forma que se minimice el riesgo de pérdidas por cuentas incobrables, optimizando la rentabilidad y productividad de la cooperativa en el sector.

**Palabras clave:**

Auditoría, gestión, manual de crédito, riesgos crediticios



**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA INDOAMERICA**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS**  
**CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
AUTORA: PACHA ANDAGANA SARA CORALIA  
TUTOR: LOPEZ SAMANIEGO CHRISTOPHER

### **ABSTRACT**

The development of this project is focused on conducting a management audit at kullki wasi credit union Huachi Chico for the period 2021, in order to evaluate the effectiveness, efficiency and productivity and economy of processes and procedures applied both the operational and administrative area. The research process consisted on the application of a descriptive methodology, field with a quantitative approach, for data collection instrument were applied as the internal control questionnaire survey, based on the components of COSO II, the results showed that they disregard the provisions given by their superiors, for which we need an orderly, clear and interactive strategy to define and measure the risks that generate some impact on the institution avoiding the achievement of the proposed objectives, to improve the timely compliance of the documentation required for the application and approval itself, so as to minimize. The risk of losses due to uncollectible accounts, optimizing the profitability and productivity of the cooperative in the area.

**KEYWORD:** audit, credit manual, credit risk, management

## ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACION POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRONICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	II
APROBACION DEL TUTOR .....	III
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	IV
APROBACIÓN DE LECTORES.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT .....	IX
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
INVESTIGACION PRELIMINAR.....	3
1.1. ANTECEDENTES (CREACIÓN DE LA EMPRESA) .....	3
1.2. MISIÓN.....	3
1.3. VISIÓN .....	3
1.4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....	3
1.5. POLÍTICAS.....	4
1.5.1. Políticas de crédito y cobranzas.....	4
1.5.2 Políticas de depósitos.....	4
1.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	4
1.6.1. Organigrama estructural .....	6
1.6.2. Organigrama funcional.....	7
1.6.3. Organigrama posicional.....	8
1.7. RECURSOS .....	9
1.7.1. Recursos Humanos .....	9
1.7.2. Recursos Materiales.....	10

1.7.3. Recursos Financieros .....	11
1.8. SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	13
1.8.2. Administrativo .....	13
1.8.3. Contable.....	13
1.9. CLIENTES .....	14
1.10. PROVEEDORES .....	14
CAPÍTULO II.....	15
PROYECTO DE AUDITORÍA .....	15
2.1 PROPUESTA TÉCNICA P-79 .....	15
2.1.1 Naturaleza.....	15
2.1.2 Alcance .....	15
2.1.3 Antecedentes.....	15
2.1.4 Objetivos.....	15
2.1.6 Justificación .....	16
2.1.7 Acciones .....	16
2.1.8 Recursos .....	16
2.1.9 Costo.....	17
2.1.10 Cronograma .....	17
2.2 PROGRAMAS DE TRABAJO P-80 .....	18
2.2.1 Equipo de trabajo.....	18
2.2.2 Materiales a utilizar .....	18
2.2.3 Tipos de papeles de trabajo .....	18
CAPÍTULO III .....	19
PRINCIPALES HALLAZGOS .....	19
3.1 ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO .....	19
3.1.1 Planeación.....	19
3.1.2 Organización.....	20
3.1.3 Dirección .....	21
3.1.4 Control.....	21
3.2 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	22
3.2.1 Cuestionarios (Control Interno).....	22

3.2.2 Entrevistas .....	53
3.2.3 Encuesta.....	56
3.3 OBTENCIÓN DE EVIDENCIA SUFICIENTE Y COMPETENTE.....	66
3.3.1 Documentación que va a sustentar la opinión .....	66
CAPÍTULO IV .....	73
INFORME DE AUDITORIA.....	73
4.1 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS .....	75
4.2 CONCLUSIONES .....	75
4.3 RECOMENDACIONES.....	75
4.4 OPINIÓN DEL INVESTIGADOR.....	76
CAPÍTULO V .....	77
SEGUIMIENTO.....	77
5.1 PLAN DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES.....	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	78
Conclusiones.....	78
Recomendaciones .....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	80
Anexos.....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama estructural.....	6
Figura 2 Organigrama funcional.....	7
Figura 3 Organigrama posicional .....	8

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Nivel de Riesgo y Confianza - Ambiente de Control.....	24
Gráfico 2 Nivel de Riesgo y Confianza – Establecimiento de Objetivos.....	27
Gráfico 3 Nivel de Riesgo y Confianza – Identificación de eventos.....	30
Gráfico 4 Nivel de Riesgo y Confianza – Evaluación de Riesgo.....	32
Gráfico 5 Nivel de Riesgo y Confianza – Respuesta al Riesgo.....	35
Gráfico 6 Nivel de Riesgo y Confianza – Actividades de Control.....	38
Gráfico 7 Nivel de Riesgo y Confianza – Información y Comunicación.....	41
Gráfico 8 Nivel de Riesgo y Confianza – Supervisión y Monitoreo.....	44
Gráfico 9 Conocimiento de la misión de la cooperativa .....	56
Gráfico 10 Conocimiento de la visión de la cooperativa.....	57
Gráfico 11 Conocimiento de las políticas de la cooperativa .....	58
Gráfico 12 Conocimiento de los objetivos de la cooperativa.....	58
Gráfico 13 Conocimiento de las metas de la cooperativa .....	59
Gráfico 14 Conocimiento del organigrama de la cooperativa.....	60
Gráfico 15 Comprensión de funciones .....	60
Gráfico 16 Manual de procesos .....	61
Gráfico 17 Comunicación sobre el rendimiento.....	62
Gráfico 18 Motivación del personal .....	62
Gráfico 19 Evaluación del desempeño .....	63
Gráfico 20 Supervisor.....	64
Gráfico 21 Sanciones.....	64
Gráfico 22 Acciones correctivas .....	65
Gráfico 23 Recursos proporcionados .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi....	9
Tabla 2 Lista de materiales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi 2021.	10
Tabla 3 Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi 2021.....	11
Tabla 4 Estado de Resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi 2021 .....	12
Tabla 5 Recursos .....	17
Tabla 6 Cronograma .....	17
Tabla 7 Equipo de Trabajo .....	18
Tabla 8 Evaluación de Control Interno - Ambiente de Control .....	22
Tabla 9 Nivel de Riesgo y Confianza - Ambiente de Control.....	23
Tabla 10 Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza - Ambiente de Control.....	24
Tabla 11 Evaluación de Control Interno – Establecimiento de Objetivos .....	25
Tabla 12 Nivel de Riesgo y Confianza – Establecimiento de Objetivos.....	26
Tabla 13 Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Establecimiento de Objetivos.....	27
Tabla 14 Evaluación de Control Interno – Identificación de eventos .....	28
Tabla 15 Nivel de Riesgo y Confianza – Identificación de eventos.....	29
Tabla 16 Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Identificación de eventos.....	30
Tabla 17 Evaluación de Control Interno – Evaluación de Riesgo.....	31
Tabla 18 Nivel de Riesgo y Confianza – Evaluación de Riesgo .....	32
Tabla 19 Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Evaluación de Riesgo.....	33
Tabla 20 Evaluación de Control Interno – Respuesta al Riesgo .....	33
Tabla 21 Nivel de Riesgo y Confianza – Respuesta al Riesgo.....	35
Tabla 22 Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Respuesta al Riesgo.....	36
Tabla 23 Evaluación de Control Interno – Actividades de Control .....	36
Tabla 24 Nivel de Riesgo y Confianza – Actividades de Control.....	38
Tabla 25 Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Actividades de Control.....	38
Tabla 26 Evaluación de Control Interno – Información y Comunicación .....	39
Tabla 27 Nivel de Riesgo y Confianza – Información y Comunicación.....	41
Tabla 28 Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Información y Comunicación.....	41
Tabla 29 Evaluación de Control Interno – Supervisión y Monitoreo.....	42
Tabla 30 Nivel de Riesgo y Confianza – Supervisión y Monitoreo .....	44
Tabla 31 Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Supervisión y Monitoreo.....	44

Tabla 32 Matriz de Riesgo .....	45
Tabla 33 Resultado de la Evaluación de Control Interno.....	46
Tabla 34 Resultados de Entrevista.....	53
Tabla 35 Conocimiento de la misión de la cooperativa.....	56
Tabla 36 Conocimiento de la visión de la cooperativa.....	57
Tabla 37 Conocimiento de las políticas de la cooperativa .....	57
Tabla 38 Conocimiento de los objetivos de la cooperativa .....	58
Tabla 39 Conocimiento de las metas de la cooperativa.....	59
Tabla 40 Conocimiento del organigrama de la cooperativa .....	59
Tabla 41 Comprensión de funciones .....	60
Tabla 42 Manual de procesos .....	61
Tabla 43 Comunicación sobre el rendimiento.....	61
Tabla 44 Motivación del personal .....	62
Tabla 45 Evaluación del desempeño .....	63
Tabla 46 Supervisor.....	63
Tabla 47 Sanciones.....	64
Tabla 48 Acciones correctivas.....	65
Tabla 49 Recursos proporcionados .....	65
Tabla 50 Hoja de Hallazgos .....	67
Tabla 51 Matriz de seguimiento de recomendaciones.....	77



## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la investigación está orientada a la realización de una auditoría de gestión a los procesos operativos y administrativa de la cooperativa de ahorro y créditos Kullki Wasi Ltda. Agencia Huachi Chico para el periodo 2021, con la finalidad de optimizar la utilización de los recursos financieros, evidenciando la eficacia, eficiencia y economía con la que operan los colaboradores del área operativa y administrativa. Para dar cumplimiento de los objetivos planteados la presente investigación se estructuró en tres capítulos, cuyo contenido se describe a continuación.

En el Capítulo uno se presenta una investigación preliminar de la cooperativa dando a conocer los antecedentes de la misma, conjuntamente con un análisis de la filosofía empresarial que direccionan las acciones de los directivos, de igual forma se resalta los objetivos institucionales propuestos.

En el segundo capítulo se presenta la realización de la propuesta técnica de auditoría de gestión a los procesos operativos y administrativa de la cooperativa de ahorro y créditos Kullki Wasi Ltda. Agencia Huachi Chico para el periodo 2021, delimitando la naturaleza, el alcance, los objetivos y la justificación de la realización del trabajo, así como también los recursos utilizados para la misma.

En el tercer capítulo se evidencia los principales hallazgos encontrados producto de la ejecución de la auditoría de gestión, el análisis de los procesos operativos y administrativos ejecutados en la cooperativa mediante la aplicación de cuestionarios de control interno y demás instrumentos para la recolección de la información.

En el cuarto capítulo se prepara el informe final de la auditoría, detallando las principales desviaciones encontradas en el proceso de ejecución de auditoría, conjuntamente con la emisión del dictamen y la opinión del auditor, resaltando las conclusiones y recomendaciones sustentadas en los hallazgos encontrados

Como quinto capítulo se estructura un plan de seguimiento donde se establece las acciones, el responsable y los recursos necesarios para la apelación de las

recomendaciones emitidas en el informe final, finalmente se presta las conclusiones y recomendaciones generales relacionadas con el desarrollo del proyecto.

# CAPÍTULO I

## INVESTIGACION PRELIMINAR

### **1.1. Antecedentes (creación de la empresa)**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi fue creada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua en el año 2002 con 12 personas entre los que se encontraban también por los dirigentes de los pueblos como Chibuleo, Salasaca y Pilahuin, La entidad se creó en base al acuerdo ministerial 002 – SDRCC del año 2003, cuyo documento se ha emitido por el Ministerio de Bienestar Social 6582 y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) según la resolución SEPS – ROEPS – 2013 – 000266 en base a su estatuto social (Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, 2022).

En la actualidad, la Cooperativa Kullki Wasi pertenece al Segmento 1 de acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en coordinación con el Consejo de Administración y Vigilancia, quienes se encargan de controlar a todas las entidades para que cumplan con las actividades financieras que se hayan establecido con anterioridad.

### **1.2. Misión**

La misión de la empresa se define como la razón principal por la cual existe es decir cuál es el propósito u objetivo y cuál es su función dentro de la sociedad (Loza, 2020)  
Fomentar el desarrollo de nuestros socios y clientes, brindando servicios financieros inclusivos, con transparencia, calidad, responsabilidad social y ambiental

### **1.3. Visión**

La visión de una empresa permite definir el camino que debe seguir para alcanzar las metas y objetivos de una empresa (Chacón, 2018).

Ser una institución innovadora, reconocida, y con enfoque de calidad

### **1.4. Objetivos Institucionales**

- Mantener la relación de solvencia patrimonio / activos totales no menor al 13%.
- Atender los requerimientos de crédito en un promedio no mayor a 2 días.
- Potenciar los servicios transaccionales electrónicos alcanzando no menos del 60% de los socios transaccionando y 10% de créditos tramitados por web / app.
- Implementar el 100% de los procesos críticos del negocio
- Alcanzar una calificación de riesgo no menor de "a- "

## **1.5. Políticas**

### **1.5.1. Políticas de crédito y cobranzas**

Las políticas de crédito y cobranza son reglas que la dirección diseña para implementar dentro de las organizaciones cuando las operaciones se realizan a crédito (Chariani, 2020)

Entre las principales políticas institucionales establecidas para la Cooperativa Kullki Wasi se encuentran las siguientes:

- Es indispensable que la analista de crédito revise minuciosamente los niveles de liquidez y solvencia del cliente que solicita el préstamo, con la finalidad de que se puedan evitar posibles moratorias en el pago del crédito solicitado.
- Los préstamos que se otorguen por parte de la entidad, deberán ser aprobadas por el comité de crédito estableciendo límites superiores que deberán ser aprobadas por parte del coordinador de fábrica de créditos
- Cuando un cliente tenga más de 60 días de vencimiento para el pago de su deuda, estos valores pasarán al registro de cuentas vencidas por morosidad por lo que se cobrará una tasa por mora no superior al 1%.

### **1.5.2 Políticas de depósitos**

Entre las principales políticas de depósitos que se han determinado para la Cooperativa Kullki Wasi se encuentran las siguientes:

- Todos los depósitos o transferencias que se realizan por valores superiores a 5.000,00 dólares, deberán ser revisadas para verificar la procedencia del dinero
- Los depósitos deberán realizarse en efectivo o cheque por parte del cliente en las distintas agencias de la entidad que se localizan a nivel nacional
- Todos los billetes falsos que ingresen a la entidad financiera como depósito serán retenidos y sacados de circulación sin que existan reposición alguna de estos valores hacia el cliente que haya entregado estos valores.

## **1.6. Estructura organizacional**

La estructura organización es un modelo jerárquico que una empresa usa para facilitar la realización y administración de sus actividades (murillo & Garcia, 2019)

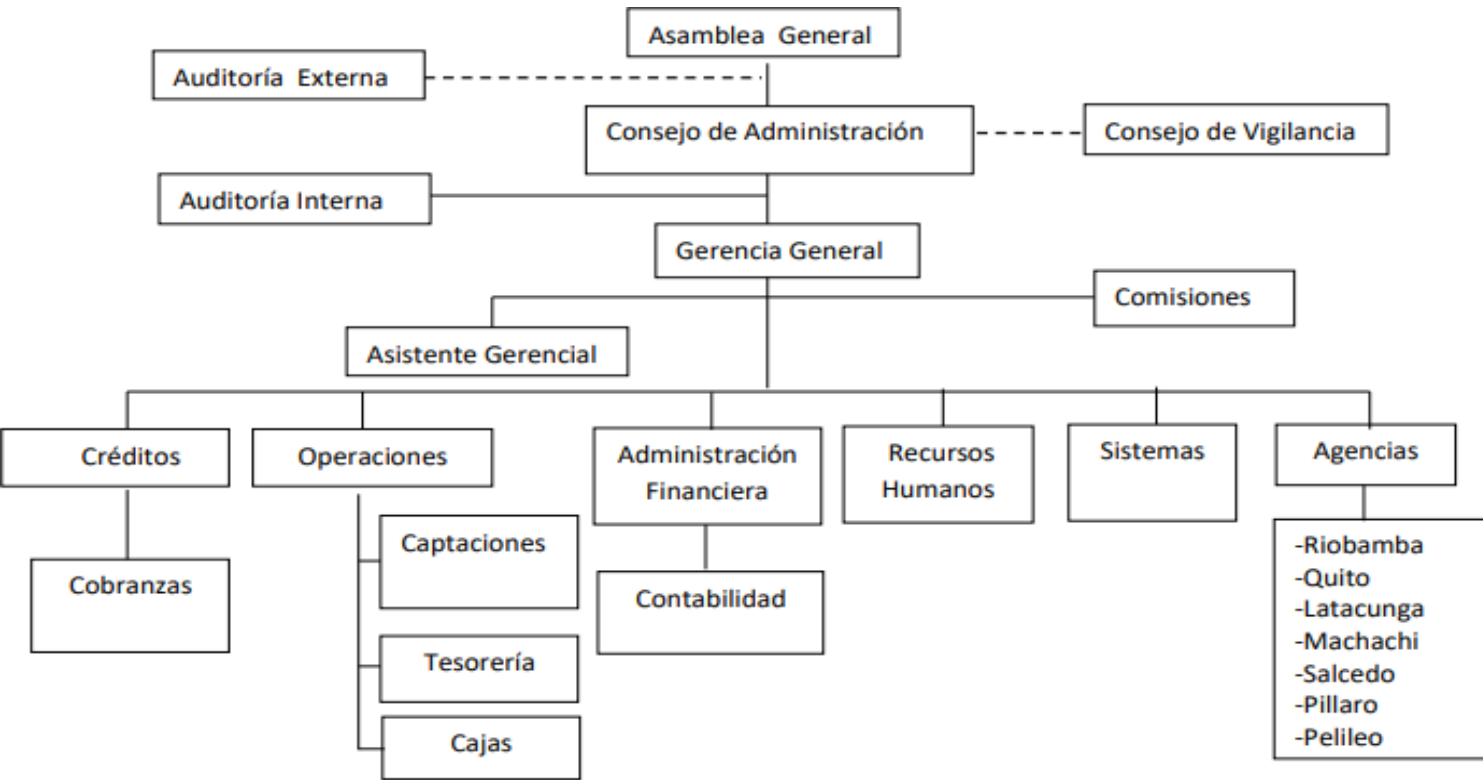
Para efectuar la organización de la cooperativa es preponderante determinar los correspondientes niveles de jerarquía en relación al organigrama estructural, funcional y posicional, de tal manera que cada uno de ellos es necesario graficarlos en relación a las

denominaciones de puestos de trabajo que se determinan de acuerdo a la Cooperativa  
Kullki Wasi Ltda.:

1.6.1. Organigrama estructural

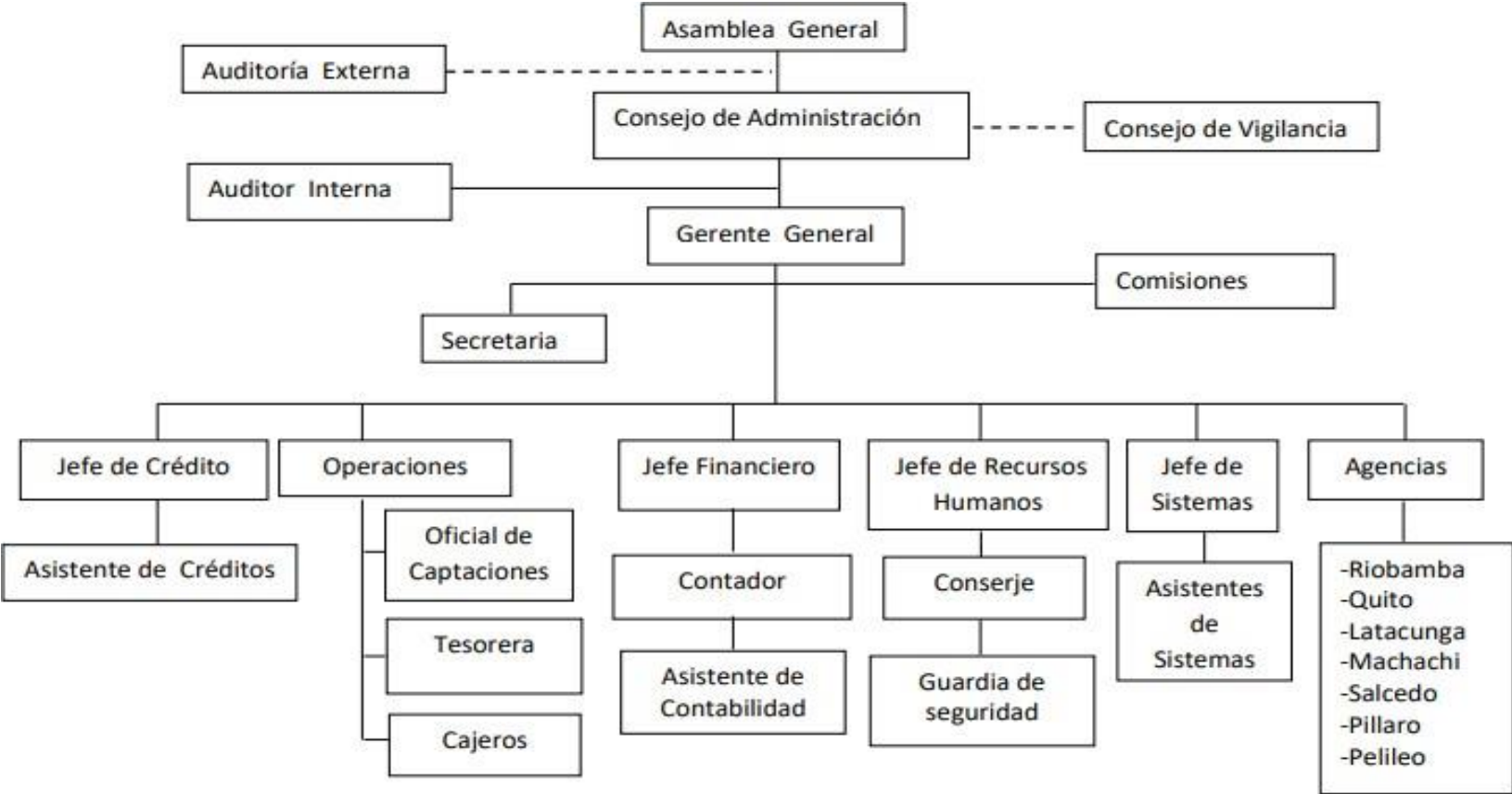
Figura 1

Organigrama estructural



1.6.2. Organigrama funcional

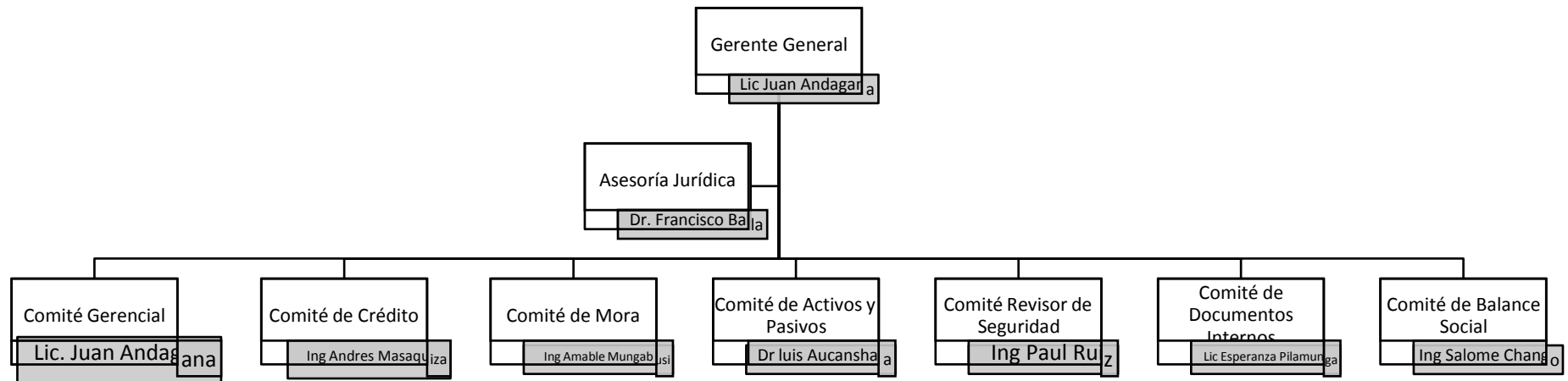
Figura 2  
Organigrama funcional



### 1.6.3. Organigrama posicional

**Figura 3**

*Organigrama posicional*



*Nota:* En la figura se presenta la estructura posicional de la empresa



## 1.7. Recursos

Los recursos son considerados a todos los medios que aportan para alcanzar las metas y objetivos institucionales (De Bruyne & Doranne, 2018)

En la cooperativa se determina su funcionamiento de acuerdo a la utilización tanto de los recursos humanos, materiales y financieros, para lo cual es preponderante realizar una explicación detallada de todos ellos de acuerdo como se realiza en los párrafos siguientes.

### 1.7.1. Recursos Humanos

Recursos humanos son un departamento dentro de la empresa en la cual se gestiona todo lo relacionado con las personas en ella (Corcoran & Duane, 2018)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi dispone en su totalidad de 22 agencias las mismas que 17 de ellas se encuentran distribuidas en la Región Sierra del País, tres agencias en la Región Costa y dos agencias tanto para el Oriente como para la Región Insular.

La agencia Huachi Chico se conforma por diversos trabajadores que forman parte del nivel directivo, ejecutivo, operativo y asesor.

**Tabla 1**

*Número de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi*

Niveles de jerarquía	Cantidad de trabajadores	
	Total	Agencia Huachi Chico
Nivel directivo	25	1
Nivel ejecutivo	75	1
Nivel operativo	150	9
Nivel de apoyo	50	4
Nivel asesor	21	10
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>25</b>

*Nota:* Adaptado del Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. (2021).

En la tabla anterior se observa que la Cooperativa Kullki Wasi se conforma en total por 271 trabajadores en todas sus agencias, sin embargo, solamente en la agencia Huachi Chico se cuenta como 25 colaboradores los mismos que representan el 10,8% del total de empleados que forman parte de la entidad financiera.

### 1.7.2. Recursos Materiales

De acuerdo a Torres y Martínez (2018), se conoce que los “recursos materiales están dados por aquellos bienes tangibles se dispone una empresa o entidad con el propósito de desarrollar su trabajo” (p. 87)

Es así que en el caso de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda., los recursos materiales disponibles corresponden a los Muebles y Enseres, Equipos de Computación, y de oficina que se utilizan en la entidad para su buen funcionamiento de las actividades que se desempeñan, por lo cual toda esta información se detalla en la siguiente tabla

**Tabla 2**

*Lista de materiales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi 2021*

<b>Grupo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Equipos de computación	Computadoras	14
	Impresoras	4
	Software para entidades financieras	1
Equipos de Oficina	Copiadoras	2
	Lector biométrico	10
	Teléfonos inalámbricos	10
	Contador de dinero / detector de billetes falsos	8
	Calculadora	8
Muebles y Enseres	Estaciones de trabajo	10
	Silla ejecutiva	2
	Sillas giratorias	11
	Sillas tripersonal	4
	Papelera metálica	12
	Postes separador fila	15

*Nota:* Adaptado del Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. (2021).

En la tabla anterior se observa que como equipos de computación se dispone de computadoras e impresoras, mientras que los equipos de oficina se ubican a copiadoras, lector biométrico, teléfono y detector de billetes falsos los cuales son indispensables para el buen funcionamiento de una entidad financiera. Los Muebles y Enseres también son necesarios para la cooperativa por lo que se dispone de estaciones de trabajo, papelera metálica y postes separador fila.

### 1.7.3. Recursos Financieros

Los recursos financieros de una empresa se relacionan con el manejo del dinero en efectivo disponible en cuentas bancarias para la operatividad de la misma (Jaakkola & Hallin, 2018).

La disponibilidad de recursos financieros con los que posee la cooperativa se registra tanto en su balance general como en el Estado de Resultados cuyas cifras se registran en ellos es necesario detallarlas minuciosamente.

Por su parte el balance general se conforma tanto por las cuentas de activos, pasivos y patrimonio cuyos valores se describen en la tabla que se muestra a continuación:

**Tabla 3**

*Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi 2021*

<b>COD</b>	<b>Nombre De Cuenta</b>	<b>En dólares</b>
<b>1</b>	<b>Activo</b>	<b>248.631.792,30</b>
11	Fondos Disponibles	19.667.363,22
13	Inversiones	13.868.203,92
14	Cartera De Créditos	194.702.751,57
16	Cuentas Por Cobrar	6.881.121,04
18	Propiedades Y Equipo	3.815.628,03
19	(-) Depreciación acumulada de PPE	423.958,67
20	Otros Activos	9.272.765,85
	<b>Total Activos</b>	<b>248.631.792,30</b>
<b>2</b>	<b>Pasivos</b>	<b>225.262.304,05</b>
21	Obligaciones Con El Público	203.871.751,58
25	Cuentas Por Pagar	6.365.332,25
26	Obligaciones Financieras	14.872.638,94
29	Otros Pasivos	152.581,28
<b>3</b>	<b>Patrimonio</b>	<b>23.369.488,25</b>
31	Capital Social	3.964.508,35
33	Reservas	17.936.756,63
35	Superávit Por Valuaciones	962.318,17
36	Resultados	505.905,10
	<b>Total Pasivos Y Patrimonio</b>	<b>248.631.792,30</b>

*Nota:* Adaptado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2022).

En la tabla anterior se visualiza que el valor de los pasivos totales corresponde en un 90,6% en comparación con la totalidad de sus activos, pero que las obligaciones a corto y largo plazo son diez veces superiores en relación al patrimonio de la entidad.

En el estado de resultados de la cooperativa se registran los ingresos, gastos y utilidades cuyas cifras se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Estado de Resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi 2021*

<b>Cód.</b>	<b>Nombre de la cuenta</b>	<b>En dólares</b>
<b>5</b>	<b>Ingresos</b>	<b>27.640.292,20</b>
51	Intereses y descuentos ganados	26.978.203,02
(-) 41	Intereses causados	14.932.752,87
	<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>12.045.450,15</b>
(+) 54	Ingresos por servicios	98.882,51
(+) 53	Utilidades financieras	65.914,46
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>12.210.247,12</b>
(-) 44	Provisiones	1.318.562,12
	<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>10.891.685,00</b>
(-) 45	Gastos de operación	10.592.913,64
	<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	<b>298.771,36</b>
(+) 55	Otros ingresos operacionales	83.966,61
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0,00
	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>382.737,97</b>
(+) 56	Otros ingresos	413.325,60
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	2.486,96
	<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>793.576,61</b>
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	287.671,51
	<b>GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>505.905,10</b>

**Fuente:** Adaptado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2022).

En base a la tabla anterior se observa que durante el 2021 se tuvieron ingresos que superaron los 27 millones de dólares, de los cuales 505 mil dólares corresponden a la ganancia del ejercicio durante el período contable.

## **1.8. Sistemas de Información**

En el área administrativa y contable se determinan los sistemas de información para la Cooperativa Kullki Wasi con los cuales se facilita las formas de organización de la propia entidad, siendo preponderante efectuar un análisis exhaustivo de los sistemas utilizados y su función al interior de la propia institución.

### **1.8.2. Administrativo**

#### **1.8.2.1. Sistemas de comunicación internos y externos (memos, cartas, oficios)**

Se destaca que la cooperativa utiliza dos sistemas de comunicación principales, las mismas que se explican a continuación:

- **Sistema de comunicación interna.** Este tipo de comunicación se mantiene con los propios trabajadores de la compañía (Vilanova, 2018, p. 88), por lo que a más de mantener una comunicación presencial con los empleados de la Cooperativa Kullki Wasi de la agencia Huachi Chico, se utilizan correos electrónicos, memorándum y grupos de whatsapp para comunicarse de manera digital con todos los trabajadores de la oficina. No es permitido el uso de redes sociales por parte de los empleados sin que se otorgue un aviso al área de sistemas.
- **Sistema de comunicación externa.** Se enfoca en el conjunto de acciones que se efectúan en coordinación con diferentes públicos tanto con sus clientes externos como con los proveedores (Cuadrado, 2015, p. 65). La cooperativa establece una comunicación con sus clientes externos a través de correos electrónicos, vía telefónica y folletos publicitarios. En cuanto a los proveedores de la entidad, se destaca una amplia comunicación telefónica a través de whatsapp y llamadas por celular que se efectúan con el proveedor del software utilizado para el registro de créditos y depósitos.

### **1.8.3. Contable**

#### **1.8.3.1. Descripción del paquete contable por módulos**

En el movimiento de las transacciones comerciales de la Cooperativa Kullki Wasi se utiliza el sistema SoftBank cuyo sistema contable contiene los siguientes módulos:

- **Libro Diario.** Se registran las transacciones comerciales por fecha en que se realizan las mismas que deberán estar identificadas con el número de comprobante respectivo.

- **Mayorización.** Se detallan los saldos para cada una de las cuentas que se han registrado en el libro diario de acuerdo a las cifras que se registran tanto en el debe como en haber.
- **Balance de Comprobación.** En este módulo se detallan los saldos finales de las cuentas tanto del debe como del haber en relación al grupo al que pertenece ya sea como activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos.
- **Estados Financieros.** Se registran los rubros y valores tanto para el Balance General como para el Estado de Resultados estableciendo así la situación económica y financiera de la cooperativa.

### **1.9. Clientes**

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2022), destaca que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi registra 90 mil socios al finalizar el año 2021 de los cuales el 52,4% pertenecen al género masculino y 47,6% restante al género femenino, por lo cual se registra un crecimiento anual del 4,5% en comparación con el año 2020. Se conoce además que el 71,6% de los socios registran una edad que comprende entre los 30 hasta los 59 años de edad.

### **1.10. Proveedores**

El principal proveedor de la cooperativa es la empresa cloudstudio., la misma que se encarga de proveer el sistema softbank a la entidad financiera, por lo que se mantiene una comunicación permanente con los responsables de la empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **PROYECTO DE AUDITORÍA**

#### **2.1 Propuesta Técnica P-79**

##### **2.1.1 Naturaleza**

La naturaleza de una auditoría de gestión es la efectucción de una evaluación respecto a la aplicación y manejo de los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico, bajo grados de eficacia, ética, eficiencia, ecología y economía.

##### **2.1.2 Alcance**

La presente auditoría de gestión se efectuará fundamentándose en las normas legales que se encuentran vigentes, y en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, considerando al informe COSO II como referencia, estipulado para la regulación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico.

El periodo a auditar abarca desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, en periodo el cual se evaluará la eficacia, economía y eficiencia por medio del uso de pruebas de auditoría que se encuentran previstas en los programas de trabajo para la cooperativa.

##### **2.1.3 Antecedentes**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Huachi Chico, Provincia de Tungurahua, entidad financiera privada e indígena que posee como actividad fomentar el desarrollo de carácter socio económico de la población urbana marginal y rural de la ciudad de Ambato, será objeto del presente estudio.

##### **2.1.4 Objetivos**

###### **2.1.4.1 Objetivo General**

Elaborar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico, Provincia de Tungurahua, Periodo 2021, a través a la aplicación de procedimientos de auditoría, normativa, cuestionarios de control interno, y los indicadores de gestión, con la finalidad de establecer el grado de manejo y cuidado de los recursos vinculados a los parámetros de eficacia, ética, eficiencia y economía.

###### **2.1.4.2 Objetivos Específicos**

Adquirir datos sobre la auditoría de gestión a través de la recolección teórica para extender los conocimientos que sean útiles para el presente trabajo.

Evaluar el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico, particularmente del área de créditos, por medio del uso del método COSO II para la identificación de nudos críticos.

Emitir un informe de auditoría integrando las observaciones y recomendaciones que aporten a la mejora de los procedimientos administrativos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Huachi Chico.

#### **2.1.6 Justificación**

La metodología a aplicar en la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico abarca:

- Entrevista.
- Cuestionario de evaluación del control interno.
- Encuesta.
- Observación.
- Análisis de la información.
- Método COSO II.

#### **2.1.7 Acciones**

Comprobar que el personal relacionado con el área correspondiente, disponga de forma definida sus responsabilidades y funciones dentro de la estructura organizacional de la cooperativa.

Efectuar entrevistas a los trabajadores de la agencia particularmente al jefe de agencia.

Realizar una revisión de la documentación que soporta el control y registro de la cooperativa.

#### **2.1.8 Recursos**

Los recursos utilizados para la realización de la auditoría se califican en materiales y humanos, los recursos materiales se detallan en la siguiente tabla.



**Tabla 5***Recursos*

<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
Útiles de oficina	\$ 10,00
Internet	\$ 40,00
Copias	\$ 20,00
Impresiones	\$ 50,00
Transporte	\$ 10,00
Alimentación	\$ 50,00
Otros gastos	\$ 25,00
<b>Total</b>	<b>\$ 205,00</b>

*Nota:* En la tabla se presenta los detalles de los recursos

**2.1.9 Costo**

La realización de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico no posee ningún costo, ya que el trabajo es parte de la titulación de la universidad, el costo que se ha puesto es lo que uno va a gastar personal realizando el trabajo.

**2.1.10 Cronograma**

La auditoría de gestión se ejecutará en un tiempo aproximado de 12 semanas iniciando a partir del 01 de noviembre hasta el 31 de enero del 2023. El cronograma a aplicar es el siguiente:

**Tabla 6***Cronograma*

<b>N°</b>	<b>ETAPA</b>	<b>% DE AVANCE</b>	<b>DÍAS</b>
1	Planificación específica	1%-30%	30
2	Ejecución del trabajo	31%-80%	20
3	elaboración de borrador de informe	81%-95%	20
4	Informe final	96%-100%	20

*Nota:* En la tabla se presenta el cronograma

## 2.2 Programas de Trabajo P-80

### 2.2.1 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo para la realización de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Huachi Chico está conformado de la siguiente manera:

**Tabla 7**

*Equipo de Trabajo*

Nombre	Cargo
Sara Pacha	Jefe de Equipo
Ing. Christopher López	Supervisor

*Nota:* En la tabla se presenta el equipo de trabajo

### 2.2.2 Materiales a utilizar

Los materiales a emplear para realizar los papeles de trabajo son:

- Computadora.
- Internet.
- Impresiones.
- Copias.
- Otros gastos.

### 2.2.3 Tipos de papeles de trabajo

En la presente auditoría se aplicará los siguientes papeles de trabajo:

- Acta de Compromiso.
- Programa de Auditoría.
- **Archivo Corriente.**
  - Análisis FODA.
  - Cuestionario de Control Interno.
  - Cuadro de indicadores empleados en la auditoría.
  - Entrevistas efectuadas.
  - Matriz de Riesgo.
  - Hoja de Hallazgos.
- **Archivo Permanente**
  - Plan Estratégico.
  - Manual de Funciones.
  - Estados Financiero

## CAPÍTULO III

### PRINCIPALES HALLAZGOS

#### 3.1 Análisis del proceso administrativo

##### 3.1.1 Planeación

###### 3.1.1.1 Indicadores

- **Misión**

$$\frac{\text{Empleados que conocen la misión}}{\text{Total de empleados}} = \frac{8}{25} = 32\%$$

**Interpretación:** El 68% del personal encuestado de la agencia indican que no conocen la misión, por lo cual se evidencia que la dirección no ha implementado medidas que aporten a difundirla

- **Visión**

$$\frac{\text{Empleados que conocen la visión}}{\text{Total de empleados}} = \frac{9}{25} = 36\%$$

**Interpretación:** El 64% del personal encuestado de la cooperativa indican que no conocen la visión, resultado que genera por la renovación constante del personal.

#### **Políticas**

$$\frac{\text{Empleados que conocen las políticas}}{\text{Total de empleados}} = \frac{7}{25} = 28\%$$

**Interpretación:** El 72% del personal encuestado de la agencia huachi chico indican que no conocen las políticas por la renovación constante del personal **Objetivos**

$$\frac{\text{Empleados que conocen los objetivos}}{\text{Total de empleados}} = \frac{12}{25} = 48\%$$

**Interpretación:** El 52% del personal encuestado de la cooperativa indican que no conocen los objetivos de la misma, por falta de socialización de las personas indicadas.

- **Metas**

$$\frac{\text{Empleados que conocen las metas}}{\text{Total de empleados}} = \frac{20}{25} = 80\%$$

**Interpretación:** El 20% del personal encuestado indican que no conocen las metas para cada trabajador de la agencia, por lo que no ha sido socializado el manual de funciones, a más de ello el personal en la agencia es constantemente rotado.

### 3.1.2 Organización

#### 3.1.2.1 Indicadores

- **Organigrama**

$$\frac{\text{Empleados que conocen el organigrama}}{\text{Total de empleados}} = \frac{24}{25} = 96\%$$

**Interpretación:** El 4% del personal encuestado indican que no conocen el organigrama o estructura organizacional de la cooperativa, por motivo de que el personal es nuevo.

- **Funciones**

$$\frac{\text{Empleados que comprende sus funciones}}{\text{Total de empleados}} = \frac{20}{25} = 80\%$$

**Interpretación:** El 20% del personal encuestado indican que no comprenden las funciones que tienen que efectuar eficientemente en la cooperativa, por lo cual se evidencia que la dirección no ha implementado medidas que aporten a comprenderlas.

- **Manuales**

$$\frac{\text{Empleados que saben que se dispone de un manual de procesos}}{\text{Total de empleados}} = \frac{20}{25} = 80\%$$

**Interpretación:** El 20% del personal encuestado indican que la cooperativa no dispone de algún manual de procesos, por lo cual se evidencia que la dirección no ha

implementado medidas que aporten a la implementación de aquel manual para la mejora del rendimiento de los empleados.

### 3.1.3 Dirección

#### 3.1.3.1 Indicadores

- **Comunicación**

$$\frac{\text{Empleados a quienes el jefe les informa su rendimiento}}{\text{Total de empleados}} = \frac{25}{25} = 100\%$$

**Interpretación:** El jefe inmediato superior informa todos los días lunes el rendimiento personal.

- **Motivación**

$$\frac{\text{Empleados que están motivados}}{\text{Total de empleados}} = \frac{22}{25} = 88\%$$

**Interpretación:** El 12% del personal encuestado indican que en la cooperativa no se encuentran motivados para continuar efectuando sus operaciones, por lo cual se evidencia que la dirección no ha implementado medidas que aporten al aumento de motivación en los empleados.

### 3.1.4 Control

#### 3.1.4.1 Indicadores

- **Medidas**

$$\frac{\text{Empleados que afirman sobre la aplicación de acciones correctivas}}{\text{Total de empleados}} = \frac{12}{25} = 48\%$$

**Interpretación:** El 52% del personal encuestado indican que en la cooperativa no se implementan acciones correctivas en el caso de que los empleados no realicen de forma apropiada sus funciones, por lo cual se evidencia que la dirección no ha implementado medidas que aporten a la aplicación de acciones correctivas.

- **Cantidad**

$$\frac{\text{Empleados que afirman que la cantidad de recursos es suficiente}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\frac{23}{25} = 92\%$$

**Interpretación:** El 8% del personal encuestado indican que en la cooperativa no se proporciona de la suficiente cantidad de recursos para el cumplimiento de su trabajo, por lo cual se evidencia que el área pertinente no realiza la implementación de mayor cantidad de recursos que los empleados requieren.

### 3.2 Recolección de información

#### 3.2.1 Cuestionarios (Control Interno)

##### 3.2.1.1 Escalas de medición

- Ambiente de Control

**Tabla 8**

*Evaluación de Control Interno - Ambiente de Control*

<b>Evaluación de Control Interno</b>					
<b>Componente:</b>		Ambiente de Control.			
<b>Naturaleza:</b>		Auditoría de Gestión			
<b>Periodo:</b>		01 de enero al 31 de diciembre del 2021			
<b>Objetivo:</b>		Evaluar las actividades referentes al control interno de la cooperativa fundamentándose en el compoene de Ambiente de Control, y determinar probables inexactitudes, así como la definición de recomendaciones.			
No.	Concepto	Respuestas			Observaciones
		Sí	No	N/A	
1	¿La cooperativa posee establecido sus objetivos, metas, misión y visión?	X			
2	¿La cooperativa dispone de un manual de funciones para el personal?	X			
3	¿La cooperativa dispone de un Código de Ética para los trabajadores?		X		Aquello lo emite la matriz.
4	¿La cooperativa dispone de un plan anual de capacitación que aporte a la competitividad profesional?	X			
5	¿Los expedientes de créditos que se otorgan posee la información necesaria como lo dictamina el manual de	X			

	créditos?				
6	¿Existe rotación de personal en el área de créditos de la cooperativa?		X		No existe rotación de personal
7	¿Para la concesión de créditos los trámites en su totalidad disponen de firmas de responsabilidad que respalden sobre la persona que lo hizo, revisó y aprobó?	X			
8	¿Existe algún respaldo sobre la información de los créditos otorgados en la cooperativa?	X			
9	¿Previo a la concesión de algún crédito se realiza la confirmación de las garantías y datos brindados por el cliente?	X			Por medio de las inspecciones y llamadas telefónicas
10	¿Respecto al trámite de la concesión de créditos, el asesor cumple de forma eficiente con los requerimientos estipulados para un crédito?		X		Pasan por alto algunas documentaciones que son necesarias para la concesión de créditos
	<b>Total</b>	<b>Σ 7</b>	<b>3</b>		
<b>Elaborado por</b>		Pacha Sara		Fecha: 20.01.2023	
<b>Revisado por</b>		Lligalo Julián		Fecha:25.01.2023	

*Nota.* En la tabla se presenta un cuestionario de control interno

**Σ= Totalizado**

### Nivel de Riesgo y Confianza

#### Tabla 9

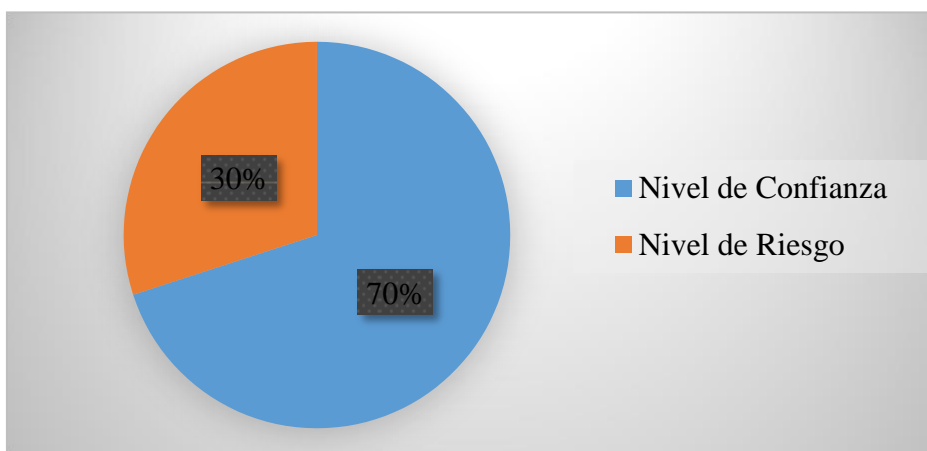
*Nivel de Riesgo y Confianza - Ambiente de Control*

	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
<b>Formula</b>	$NC = (CP/CT) * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
<b>Resolución</b>	$NC = (7/10) * 100\%$	$NR = 100\% - 70\%$
<b>Total</b>	70%	30%

*Nota.* En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza

## Gráfico 1

Nivel de Riesgo y Confianza - Ambiente de Control



*Nota.* En el gráfico se presente el análisis de riesgo y confianza

## Tabla 10

*Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza - Ambiente de Control*

<b>Confianza</b>		
<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>SCI No Confiable</b>	<b>SCI Confiable</b>	<b>SCI Efectivo</b>
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

*Nota.* En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza

### Interpretación:

Por medio del cuestionario de control interno efectuado a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico, se obtuvo un nivel de confianza del 70% considerado moderado, y un nivel de riesgo del 30% considerado moderado, resultados que son propicios debido a que el ambiente de control es un componente importante para el óptimo rendimiento de las operaciones organizacionales.



- **Establecimiento de Objetivos**

**Tabla 11**

*Evaluación de Control Interno – Establecimiento de Objetivos*

<b>Evaluación de Control Interno</b>					
<b>Componente:</b>	Establecimiento de Objetivos				
<b>Naturaleza:</b>	Auditoría de Gestión				
<b>Periodo:</b>	01 de enero al 31 de diciembre del 2021				
<b>Objetivo:</b>	Evaluar si los objetivos que la cooperativa ha establecido en base al componente del establecimiento de objetivos son acordes con las operaciones que efectúa.				
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Respuestas</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	
1	¿Los objetivos de la cooperativa son establecidos basándose en la estructura organizacional?	X			
2	¿Los objetivos de la cooperativa direccionan a la determinación de metas?		X		Hay un plan estratégico que lo emite la matriz.
3	¿Se han elaborado informes o reportes de cumplimiento de los objetivos que la cooperativa ha establecido?	X			
4	¿Se evidencia mejoras continuas en la cooperativa en relación a la auditoría que se efectuaron en años anteriores?	X			
5	¿El personal del área de créditos de la cooperativa tiene conocimiento del plan estratégico?	X			
6	¿Los expedientes de crédito de la cooperativa poseen los datos requeridos que están estipulados en el manual de créditos?	X			
7	¿Los recursos para poder financiar las	X			

	operaciones de la cooperativa están establecidos en el presupuesto anual y en el plan estratégico?				
8	¿Los objetivos que el área de crédito de la cooperativa ha definido son medibles?		X		Los objetivos no son valorados ni medibles.
9	¿El personal de la cooperativa tiene asignado sus responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos?	X			
10	¿El seguimiento y control de las operaciones y objetivos que efectúa la cooperativa se basan en lo planificado?	X			
	<b>Total</b>	<b>Σ 8</b>	<b>2</b>		
<b>Elaborado por</b>		Sara Pacha		Fecha: 20.01.2023	
<b>Revisado por</b>		Lligalo Julián		Fecha:25.01.2023	

*Nota.* En la tabla se presenta un cuestionario de control interno

**Σ= Totalizado**

### Nivel de Riesgo y Confianza

#### Tabla 12

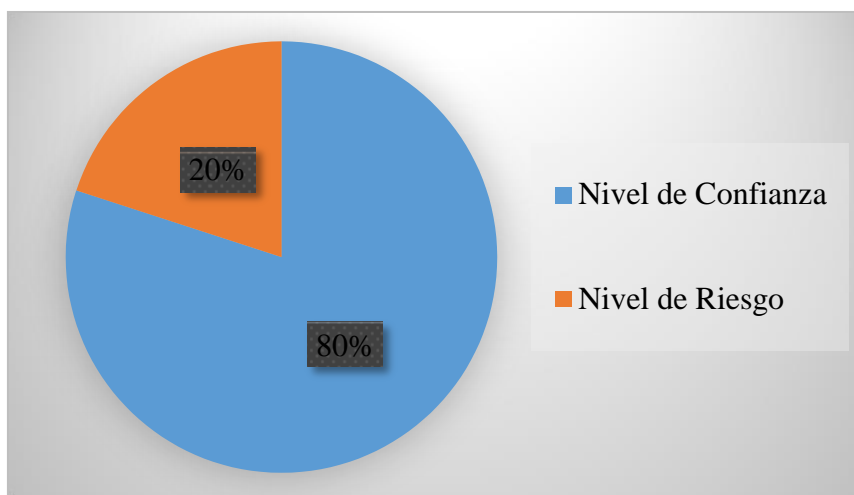
*Nivel de Riesgo y Confianza – Establecimiento de Objetivos*

	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
<b>Formula</b>	$NC = (CP/CT) * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
<b>Resolución</b>	$NC = (8/10) * 100\%$	$NR = 100\% - 80\%$
<b>Total</b>	80%	20%

*Nota.* En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza

## Gráfico 2

*Nivel de Riesgo y Confianza – Establecimiento de Objetivos*



*Nota. En el gráfico se presenta el análisis de riesgo y confianza*

### Tabla 13

*Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Establecimiento de Objetivos*

<b>Confianza</b>		
<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>No Confiable</b>	<b>Confiable</b>	<b>Efectivo</b>
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

*Nota. En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza*

### Interpretación:

Por medio del cuestionario de control interno efectuado a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico, se obtuvo un nivel de confianza del 80% considerado Alto, y un nivel de riesgo del 20% considerado Bajo, resultados que señalan que los objetivos de la cooperativa se encuentran bien establecidos y se efectúan según lo que se ha planificado.

- **Identificación de eventos**

**Tabla 14**

*Evaluación de Control Interno – Identificación de eventos*

<b>Evaluación de Control Interno</b>					
<b>Componente:</b>		Identificación de eventos			
<b>Naturaleza:</b>		Auditoría de Gestión			
<b>Periodo:</b>		01 de enero al 31 de diciembre del 2021			
<b>Objetivo:</b>		Evaluar si la cooperativa conoce las tendencias y sucesos que se dan en su entorno, que pueden generales beneficios o prejuicios de forma significativa			
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Respuestas</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	
1	¿El personal de la cooperativa dispone de una vestimenta que la diferencia de las otras entidades financieras?	X			
2	¿Los activos fijos o no corriente de la cooperativa están en condiciones apropiadas para emplearlos?		X		En la cooperativa no hay el espacio necesario para guardar los archivos de crédito, instalación de otros muebles y enseres, etc.
3	¿La cooperativa dispone de una infraestructura apropiada para cumplir con sus operaciones?	X			
4	¿Antes de efectuar la concesión de créditos se comprueban las limitaciones en cada actividad financiera?	X			
5	¿La máxima autoridad de la cooperativa autoriza las cancelaciones de créditos por	X			

	cobrar?				
6	¿Para el resguardo de los activos de la cooperativa se han instalado cámaras de seguridad de forma interna y externa?	X			
7	¿Para efectuar la concesión de créditos se realiza el análisis sobre la liquidez económica del socio?	X			
8	¿La cooperativa ha efectuado capacitaciones para el personal de la misma?	X			Sí se realiza, pero no de forma frecuente
9	¿Al personal que ingresa a trabajar en el área de créditos de la cooperativa se le ha efectuado pruebas de conocimiento?	X			
10	¿Los clientes y socios que posee la cooperativa son identificados de manera clara?	X			
	<b>Total</b>	<b>Σ 9</b>	<b>1</b>		
<b>Elaborado por</b>		Sara Pacha		Fecha: 20.01.2023	
<b>Revisado por</b>		Lligalo Julián		Fecha:25.01.2023	

*Nota.* En la tabla se presenta un cuestionario de control interno

**Σ= Totalizado**

### Nivel de Riesgo y Confianza

#### Tabla 15

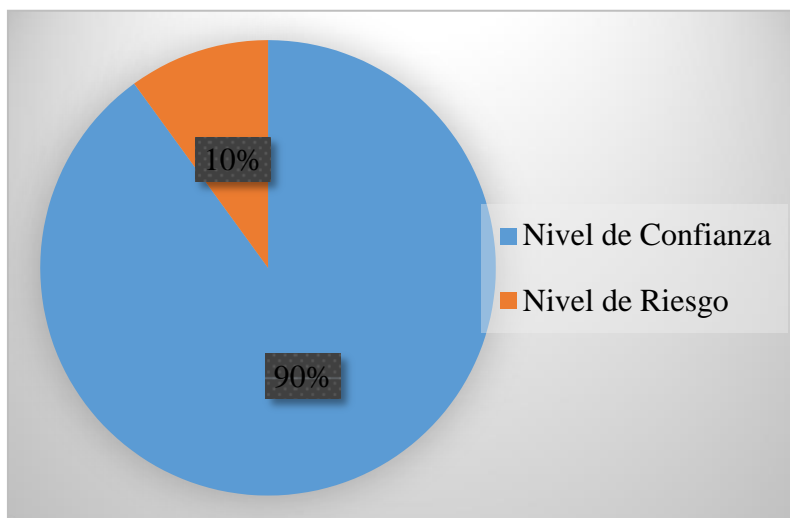
*Nivel de Riesgo y Confianza – Identificación de eventos*

	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
<b>Formula</b>	$NC = (CP/CT) * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
<b>Resolución</b>	$NC = (9/10) * 100\%$	$NR = 100\% - 90\%$
<b>Total</b>	90%	10%

*Nota.* En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza

### Gráfico 3

Nivel de Riesgo y Confianza – Identificación de eventos



En el gráfico se presenta el análisis de riesgo y confianza

#### Tabla 16

Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Identificación de eventos

Confianza		
Baja	Moderada	Alta
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
SCI No Confiable	SCI Confiable	SCI Efectivo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo

Nota. En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza

#### Interpretación:

Por medio del cuestionario de control interno efectuado a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico, se obtuvo un nivel de confianza del 90% considerado Alto, y un nivel de riesgo del 10% considerado bajo, resultados que advierten sobre la seguridad de la cooperativa en las diversas operaciones financieras que efectúa.

- **Evaluación de Riesgo**

**Tabla 17**

*Evaluación de Control Interno – Evaluación de Riesgo*

<b>Evaluación de Control Interno</b>					
<b>Componente:</b>		Evaluación de Riesgo			
<b>Naturaleza:</b>		Auditoría de Gestión			
<b>Periodo:</b>		01 de enero al 31 de diciembre del 2021			
<b>Objetivo:</b>		Evaluar el componente de Evaluación de Riesgo fundamentándose en el sistema de control interno, y comprobar si la cooperativa considera las observaciones para que los riesgos sean mitigados.			
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Respuestas</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	
1	¿El personal de la cooperativa posee el conocimiento de las tareas que son de su responsabilidad?	X			
2	¿Los riesgos fundamentales que generan impacto en los objetivos son identificados eficientemente?	X			
3	¿La calificación de los riesgos en el largo plazo se efectúa constantemente?	X			
4	¿La cooperativa posee un plan de mitigación respecto a los riesgos continuos?		X		Se trata de que los riesgos sean mitigados.
5	¿Los riesgos de la cooperativa son clasificados en base al grado de importancia?		X		Los riesgos no son jerarquizados ya que todo es riesgo.
6	¿La cooperativa dispone de trabajadores altamente capacitados y de una Unidad de Riesgo?		X		
7	¿Se discute de forma abierta con el gerente sobre los riesgos crediticios que	X			

	se identifiquen?				
8	¿Los riesgos de crédito son evaluados previamente a su otorgación?	X			
9	¿Hay un procedimiento de valoración para interpretar los efectos que puede generar el riesgo?		X		
10	¿Las garantías que brindan los clientes para la concesión de créditos son evaluados?	X			
	<b>Total</b>	<b>Σ 6</b>	<b>4</b>		
<b>Elaborado por</b>		Sara Pacha		Fecha: 20.01.2023	
<b>Revisado por</b>		Lligalo Julián		Fecha:25.01.2023	

*Nota.* En la tabla se presenta el cuestionario de control interno

**Σ= Totalizado**

### Nivel de Riesgo y Confianza

**Tabla 18**

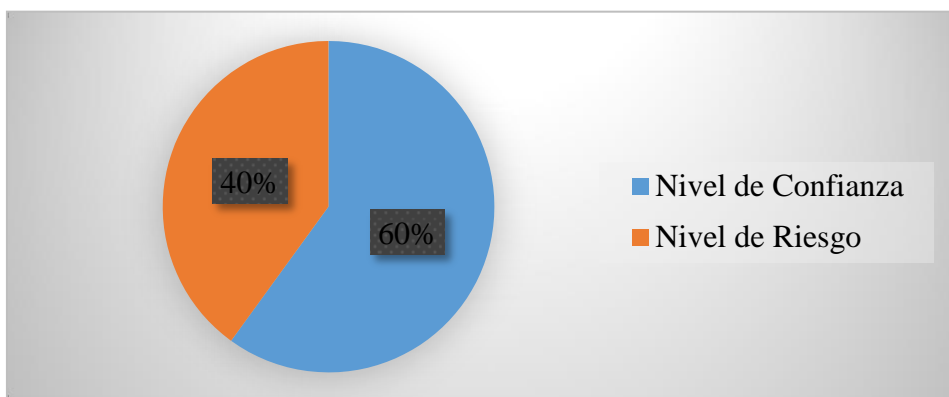
*Nivel de Riesgo y Confianza – Evaluación de Riesgo*

	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
<b>Fórmula</b>	$NC = (CP/CT) * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
<b>Resolución</b>	$NC = (6/10) * 100\%$	$NR = 100\% - 60\%$
<b>Total</b>	60%	40%

*Nota.* En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza

**Gráfico 4**

*Nivel de Riesgo y Confianza – Evaluación de Riesgo*



*Nota.* En el gráfico se presenta el análisis de riesgo y confianza



**Tabla 19***Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Evaluación de Riesgo*

<b>Confianza</b>		
<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>SCI No Confiable</b>	<b>SCI Confiable</b>	<b>SCI Efectivo</b>
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

*Nota.* En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza

**Interpretación:**

Por medio del cuestionario de control interno efectuado a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico, se obtuvo un nivel de confianza del 60% considerado moderado, y un nivel de riesgo del 40% considerado moderado, resultados que señalan que la cooperativa no dispone de un plan de mitigación de riesgos periódico y continuo.

- **Respuesta al Riesgo**

**Tabla 20***Evaluación de Control Interno – Respuesta al Riesgo*

<b>Evaluación de Control Interno</b>					
<b>Componente:</b>	Respuesta al Riesgo				
<b>Naturaleza:</b>	Auditoría de Gestión				
<b>Periodo:</b>	01 de enero al 31 de diciembre del 2021				
<b>Objetivo:</b>	Establecer si se cuenta con opciones para dar respuesta a los riesgos que se muestren al transcurrir el tiempo, que afecten al desempeño de las operaciones de la cooperativa.				
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Respuestas</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	
1	¿Dispone la cooperativa con un área legal en relación a la posibilidad de	X			

	pérdidas económicas?				
2	¿Se efectúa la evaluación de la conducta de la cartera para tomar decisiones?	X			
3	¿Se aplican medidas para la prevención de pérdidas económicas por el incumplimiento de pagos de los préstamos brindados?	X			
4	¿Se realizan acciones de mejora de procedimientos para evitar la generación de pérdidas económicas?	X			
5	¿El personal que dispone la cooperativa posee la capacidad de reacción frente a los riesgos?	X			
6	¿Para la disminución de los riesgos se avalúan opciones?	X			
7	¿Se regula el cumplimiento de las medidas precautelares que se consideran para afrontar un riesgo?		X		Inexistencia de medidas precautelares
8	¿Se efectúa la determinación de riesgos y se dialoga de forma abierta con el jefe de la agencia?	X			
9	¿La agencia dispone de un área de riesgo?		X		La agencia no dispone de un área de riesgo, no obstante, es regulada por la matriz.
10	¿Hay algún mecanismo que permita la anticipación a los cambios que puedan generar alguna afectación en la cooperativa?		X		A la cooperativa le falta aplicar estrategias para anticiparse a los cambios que

					posiblemente la afecten.
	<b>Total</b>	<b>Σ 7</b>	<b>3</b>		
<b>Elaborado por</b>	Sara Pacha		Fecha: 20.01.2023		
<b>Revisado por</b>	Lligalo Julián		Fecha:25.01.2023		

Nota. En la tabla se presenta el cuestionario de control interno

**Σ= Totalizado**

### Nivel de Riesgo y Confianza

**Tabla 21**

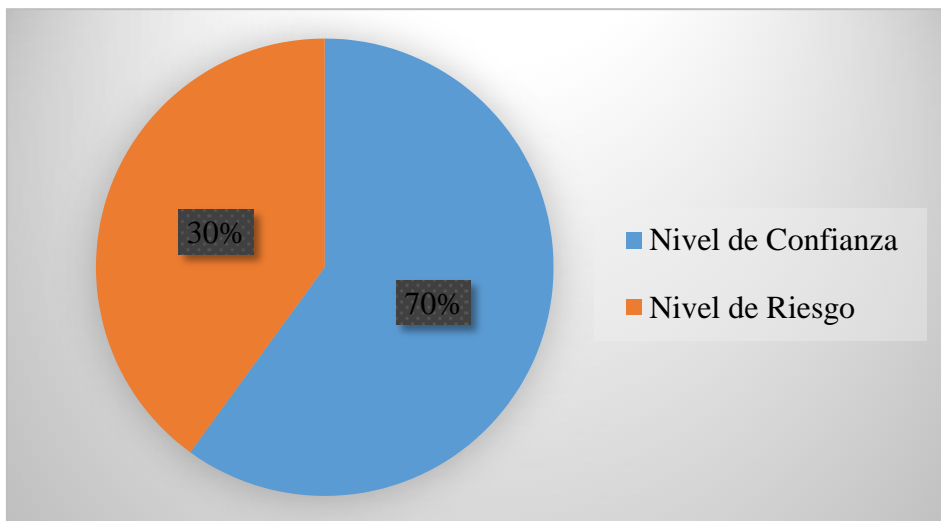
*Nivel de Riesgo y Confianza – Respuesta al Riesgo*

	<b>Nivel de Confianza</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>Formula</b>	$NC = (CP/CT) * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
<b>Resolución</b>	$NC = (7/10) * 100\%$	$NR = 100\% - 70\%$
<b>Total</b>	70%	30%

Nota. En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza

**Gráfico 5**

*Nivel de Riesgo y Confianza – Respuesta al Riesgo*



Nota. En el gráfico se presenta el análisis de riesgo y confianza

**Tabla 22***Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Respuesta al Riesgo*

<b>Confianza</b>		
<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>SCI No Confiable</b>	<b>SCI Confiable</b>	<b>SCI Efectivo</b>
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

*Nota.* En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza

**Interpretación:**

Por medio del cuestionario de control interno efectuado a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico, se obtuvo un nivel de confianza del 70% considerado moderado, y un nivel de riesgo del 30% considerado moderado, resultados que señalan que es desfavorable para la cooperativa, ya que le genera riesgos que causan impacto en el cumplimiento de sus objetivos.

- **Actividades de Control**

**Tabla 23***Evaluación de Control Interno – Actividades de Control*

<b>Evaluación de Control Interno</b>					
<b>Componente:</b>	Actividades de Control				
<b>Naturaleza:</b>	Auditoría de Gestión				
<b>Periodo:</b>	01 de enero al 31 de diciembre del 2021				
<b>Objetivo:</b>	Determinar los controles preventivos que existen, que están direccionados para la detección de falencias manuales, políticas y procesos.				
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Respuestas</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	
1	¿Existe protección para acceder a la	X			

	documentación y registros, por medio de mecanismos de seguridad y limitado solamente para el personal autorizado?				
2	¿Se han establecido procesos de control para todos los riesgos significativos hallados?	X			
3	¿El área de crédito dispone con el hardware y software apropiado para efectuar su trabajo?	X			
4	¿Se efectúa la revisión periódica de los documentos físicos comparando con lo que se encuentra registrado en el sistema?	X			
5	¿El personal que se encarga de manejar el sistema informático posee un adecuado entendimiento sobre todas sus aplicaciones?	X			
6	¿Es limitado el acceso a los módulos en base a las responsabilidades que poseen?	X			
7	¿Se han definido controles lógicos y físicos para la detección de accesos no autorizados?	X			
8	¿Los procesos que existen son apropiados para las necesidades de la cooperativa?		X		No son muy apropiados.
9	¿La cooperativa dispone de manuales para la recuperación de la cartera vencida para los procedimientos sustantivos del respectivo departamento?	x			
10	¿El asesores de créditos cumple de forma eficiente con el manual de créditos que la cooperativa ha establecido?		X		Hay ciertos asesores de créditos que no

					cumple lo establecido en aquel manual.
	<b>Total</b>	<b>Σ 8</b>	<b>2</b>		
<b>Elaborado por</b>	Sara Pacha		Fecha: 20.01.2023		
<b>Revisado por</b>	Lligalo Julián		Fecha: 25.01.2023		

*Nota.* En la tabla se presenta el cuestionario de control interno

**Σ= Totalizado**

### Nivel de Riesgo y Confianza

**Tabla 24**

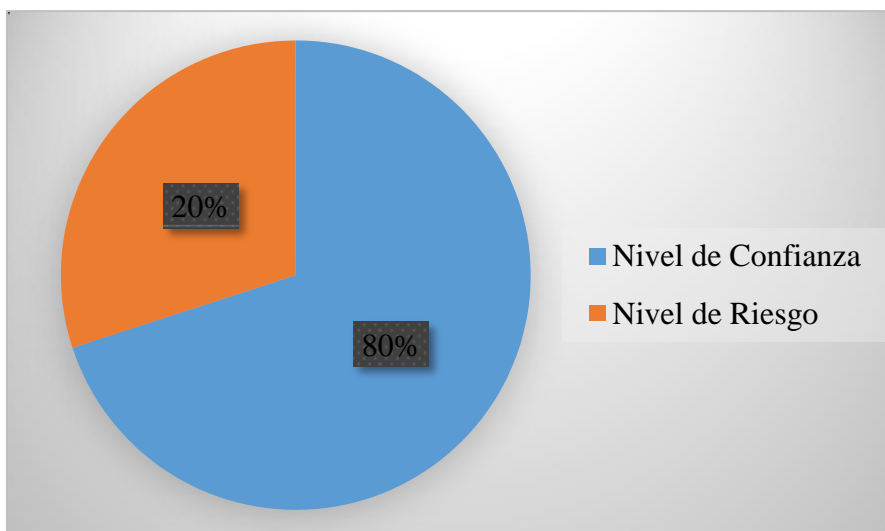
*Nivel de Riesgo y Confianza – Actividades de Control*

	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
<b>Formula</b>	$NC = (CP/CT) * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
<b>Resolución</b>	$NC = (8/10) * 100\%$	$NR = 100\% - 80\%$
<b>Total</b>	80%	20%

*Nota.* En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza

**Gráfico 6**

*Nivel de Riesgo y Confianza – Actividades de Control*



*Nota.* En el gráfico se presenta el análisis de riesgo y confianza

**Tabla 25***Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Actividades de Control*

<b>Confianza</b>		
<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>SCI No Confiable</b>	<b>SCI Confiable</b>	<b>SCI Efectivo</b>
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

*Nota.* En la tabla se presente el análisis de riesgo y confianza

**Interpretación:**

Por medio del cuestionario de control interno efectuado a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico, se obtuvo un nivel de confianza del 80% considerado alta, y un nivel de riesgo del 20% considerado baja, resultados que señalan que es poco favorable a las operaciones que efectúa en el área de crédito.

- **Información y Comunicación**

**Tabla 26***Evaluación de Control Interno – Información y Comunicación*

<b>Evaluación de Control Interno</b>					
<b>Componente:</b>	Información y Comunicación				
<b>Naturaleza:</b>	Auditoría de Gestión				
<b>Periodo:</b>	01 de enero al 31 de diciembre del 2021				
<b>Objetivo:</b>	Determinar si la información generada por la cooperativa es oportuna y confiable.				
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Respuestas</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	
1	¿La información externa e interna que genera la cooperativa se remite de manera previa a los niveles que corresponden para su respectiva		X		No se puede efectuar la aprobación en menor tiempo

	aprobación?				
2	¿El contenido que abarca la información que se genera es confiable y adecuado?	X			
3	¿Se emplean reportes de forma periódica para avisar en los diversos niveles de la cooperativa?	X			
4	¿La información que adquiere el personal de la cooperativa es avisada de forma efectiva y clara?	X			
5	¿Se realiza la actualización de la información sobre las cobranzas pendientes y efectuadas de manera periódica?	X			
6	¿Se avisa al jefe del área de créditos sobre los puntos más importantes del control interno de la cooperativa y sus respectivas responsabilidades?	X			
7	¿La cooperativa se comunica de manera directa con los auditores externos?	X			
8	¿La cooperativa efectúa las gestiones adecuadas para recuperar la cartera vencida?	X			
9	¿El jefe del área de crédito avisa a la máxima autoridad de la cooperativa sobre los puntos más importantes del control internos de la misma?	X			
10	¿Antes de otorgar algún crédito se efectúa la evaluación y calificación sobre la información que el socio haya entregado?	X			
	<b>Total</b>	<b>Σ 9</b>	<b>1</b>		
<b>Elaborado por</b>		Sara Pacha		Fecha: 20.01.2023	



<b>Revisado por</b>	Lligalo Julián	Fecha:25.01.2023
---------------------	----------------	------------------

Nota. En la tabla se presenta el cuestionario de control interno

**Σ= Totalizado**

### Nivel de Riesgo y Confianza

**Tabla 27**

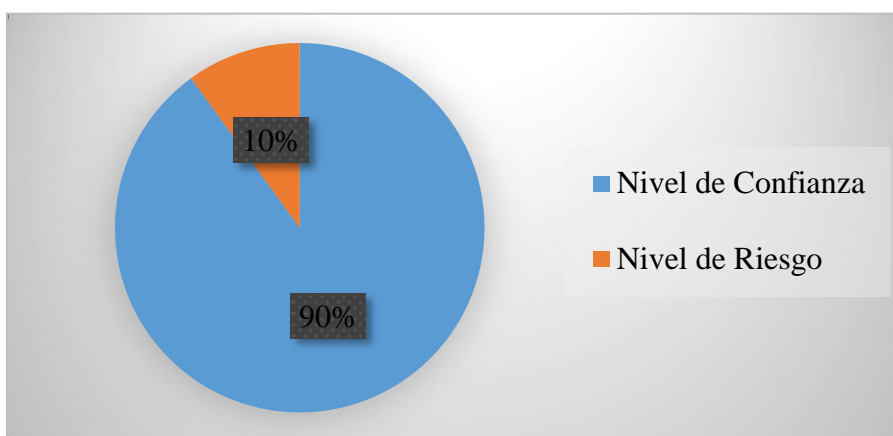
*Nivel de Riesgo y Confianza – Información y Comunicación*

	<b>Nivel de Confianza</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>Formula</b>	$NC = (CP/CT) * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
<b>Resolución</b>	$NC = (9/10) * 100\%$	$NR = 100\% - 90\%$
<b>Total</b>	90%	10%

Nota. En la tabla se presente el análisis de riesgo

### Gráfico 7

*Nivel de Riesgo y Confianza – Información y Comunicación*



Nota. En el gráfico se presenta el análisis de riesgo y confianza

**Tabla 28**

*Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Información y Comunicación*

<b>Confianza</b>		
<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>SCI No Confiable</b>	<b>SCI Confiable</b>	<b>SCI Efectivo</b>

85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

*Nota.* En la tabla se presente el análisis de riesgo

### **Interpretación:**

Por medio del cuestionario de control interno efectuado a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico, se obtuvo un nivel de confianza del 90% considerado alto, y un nivel de riesgo del 10% considerado Bajo, resultados son favorables para el desarrollo de las operaciones de la cooperativa de forma propicia.

- **Supervisión y Monitoreo**

**Tabla 29**

*Evaluación de Control Interno – Supervisión y Monitoreo*

<b>Evaluación de Control Interno</b>					
<b>Componente:</b>	Supervisión y Monitoreo				
<b>Naturaleza:</b>	Auditoría de Gestión				
<b>Periodo:</b>	01 de enero al 31 de diciembre del 2021				
<b>Objetivo:</b>	Definir si las operaciones de supervisión y monitoreo acerca de la efectividad del control interno son seguras y prácticas en las actividades de crédito.				
<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Respuestas</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	
1	¿La cooperativa dispone de un comité de crédito para aprobar los créditos que se hayan solicitado?	X			
2	¿La persona responsable del área de crédito comprueba que las solicitudes que el analista haya revisado, concuerden con la información que el socio proporcione?	X			
3	¿El jefe de la agencia efectúa la	X			

	supervisión del cobro de los rubros para cobrar valores pendientes?				
4	¿Se realiza la planificación y supervisión de las operaciones del área de crédito de manera periódica?	X			
5	¿Se realiza de forma periódica la supervisión al personal cuando efectúan sus actividades asignadas?	X			
6	¿Se efectúan de forma periódica auditorías para la evaluación del estado de la cooperativa?	X			
7	¿Se realiza un seguimiento de manera periódica para certificar que se aplique la toma de acciones correctivas adecuadas?	X			
8	¿Se emplean indicadores de gestión para la detección de falencias en el área de crédito?	X			
9	¿Se efectúa la comparación entre la información que se genera en la cooperativa de forma interna con otra que preparan otras entidades financieras externas para establecer la eficacia y eficiencia de la información?	X			
10	¿El jefe de la agencia efectúa la evaluación con sus propios medios y recursos para comprobar el estado de la cooperativa?		X		No se ha realizado evaluaciones en la agencia
	<b>Total</b>	<b>Σ 9</b>	<b>1</b>		
<b>Elaborado por</b>		Sara Pacha		Fecha: 25.01.2023	
<b>Revisado por</b>		Lligalo Julián		Fecha:25.01.2023	

*Nota.* En la tabla se presenta el cuestionario de control interno

**Σ= Totalizado**

## Nivel de Riesgo y Confianza

**Tabla 30**

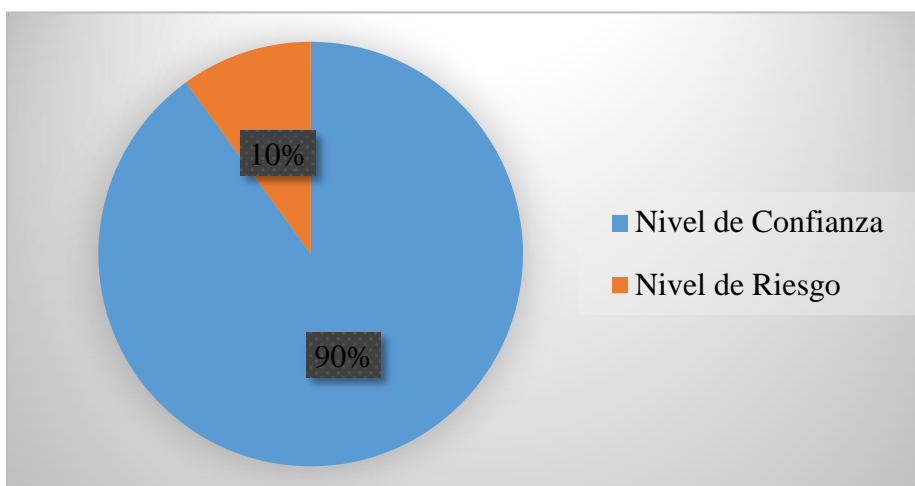
*Nivel de Riesgo y Confianza – Supervisión y Monitoreo*

	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
<b>Formula</b>	$NC = (CP/CT) * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
<b>Resolución</b>	$NC = (9/10) * 100\%$	$NR = 100\% - 90\%$
<b>Total</b>	90%	10%

*Nota.* En la tabla se presente el análisis de riesgo y confianza

**Gráfico 8**

*Nivel de Riesgo y Confianza – Supervisión y Monitoreo*



*Nota.* En el gráfico se presenta el análisis de riesgo y confianza

**Tabla 31**

*Criterio de Nivel de Riesgo y Confianza – Supervisión y Monitoreo*

<b>Confianza</b>		
<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>SCI No Confiable</b>	<b>SCI Confiable</b>	<b>SCI Efectivo</b>
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
-------------	-----------------	-------------

*Nota.* En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza

### **Interpretación:**

Por medio del cuestionario de control interno efectuado a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico, se obtuvo un nivel de confianza del 90% considerado Alto, y un nivel de riesgo del 10% considerado Bajo, resultados que señalan una confianza favorable y un alto grado de efectividad.

**Tabla 32**

*Matriz de Riesgo*

<b>Componente</b>	<b>Nivel de Confianza</b>		<b>Nivel de Riesgo</b>	
	<b>%</b>	<b>Ponderación</b>	<b>%</b>	<b>Ponderación</b>
Ambiente de control	70%	Moderado	30%	Moderado
Establecimiento de objetivos	80%	Alto	20%	Bajo
Identificación de eventos	90%	Alto	10%	Bajo
Evaluación de riesgo	60%	Moderado	40%	Moderado
Respuesta al riesgo	70%	Moderado	30%	Moderado
Actividades de control	80%	alto	20%	bajo
Información y comunicación	90%	Alto	10%	Bajo
Supervisión y monitoreo	90%	Alto	10%	Bajo

Total	✓79%	Alto	✓21%	Bajo
-------	------	------	------	------

*Nota.* En la tabla se presenta la matriz de riesgo

✓ = Verificado por el auditor

**Tabla 33**

*Resultado de la Evaluación de Control Interno*

<b>Confianza</b>		
<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>SCI No Confiable</b>	<b>SCI Confiable</b>	<b>SCI Efectivo</b>
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

*Nota.* En la tabla se presenta el análisis de riesgo y confianza

**Análisis General:**

A través de la implementación del cuestionario de control interno consolidado efectuado a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Huachi Chico, se obtuvo un nivel de confianza del 79% considerado Alto debido a las fortalezas presentadas como la confianza y prestigio de la entidad, infraestructura adecuada para el desempeño de la cooperativa, comunicación y sistema informático apropiados a las necesidades y tamaño de la institución; y un nivel de riesgo del 21% considerado Bajo, debido a la presencia de debilidades como la inapropiada concesión de créditos, falta de un plan para mitigar los riesgos e incumplimiento de manuales.

## Cédulas narrativas

<b>Cédula Narrativa</b>	<b>CN</b>	
<b>Auditoría de gestión</b>	<b>1/3</b>	
<b>Cooperativa de Ahorro Kullki Wasi Ltda., Agencia Huachi Chico</b>		
<b>Del 01/01/2021 al 31/12/2021</b>		
<b>Proceso: Concesión de créditos</b>		
<b>Procedimiento:</b> Elaboración de una narrativa las actividades que efectúa la entidad para el proceso de concesión de créditos.		
De la inspección realizada a los miembros de la comisión de créditos de la cooperativa, se pudo conocer que para la concesión de los créditos a los socios nuevo y antiguos no se contempla de forma estricta los requisitos establecidos en el manual, los asesores de crédito en ocasiones no realizan las debidas inspecciones directamente al domicilio o sitio de trabajo de los solicitantes, existe un bajo interés por parte de los funcionarios del área de crédito , por lo que esta situación ha generado una alta tasa de morosidad en la cartera de créditos.		
Elaborador por	<b>S. P</b>	<b>Fecha: 10-02-2023</b>
Revisado por	<b>L. J.</b>	<b>Fecha 4-03-2023</b>

<b>Cédula Narrativa</b>		<b>CN</b>
<b>Auditoría de gestión</b>		<b>2/3</b>
<p><b>Cooperativa de Ahorro</b> Kullki Wasi Ltda., Agencia Huachi Chico</p> <p><b>Del 01/01/2021 al 31/12/2021</b></p> <p><b>Proceso: Evaluación y mitigación de riesgos</b></p> <p><b>Procedimiento:</b> Elaboración de una narrativa de las actividades que efectúa la entidad para la evolución de los riesgos.</p> <p>Mediante la aplicación de las técnicas de observación se pudo identificar que la cooperativa ciertas ocasiones no realiza evaluación de los de riesgos antes de entregar un crédito, así también se evidencia que los empleados responsables del manejo de los créditos y cobranzas no cuentan con suficientes conocimientos para mitigar los riesgos que puede llegar a ocasionar un cartero de créditos vencida o por vencer, dado que la deficiente mitigación de los riesgos en el área de créditos y cobranzas ocasiona pérdida de la rentabilidad, la liquidez y altos índice de morosidad.</p>		
Elaborador por	<b>S. P</b>	<b>Fecha: 11-02-2023</b>
Revisado por	<b>L. J.</b>	<b>Fecha 4-03-2023</b>



<b>Cédula Narrativa</b>		<b>CN</b>
<b>Auditoría de gestión</b>		<b>3/3</b>
<p><b>Cooperativa de Ahorro Kullki Wasi Ltda., Agencia Huachi Chico</b></p> <p><b>Del 01/01/2021 al 31/12/2021</b></p> <p><b>Proceso: Trámites para la obtención de créditos.</b></p> <p><b>Procedimiento:</b> Elaboración de una narrativa de los tramites que efectúa la entidad la concesión de créditos.</p> <p>Mediante la aplicación de las técnicas de observación se pudo identificar que los asesores de crédito tienen una amplia cartera de clientes aspirantes al crédito por lo que en su mayoría no se abastecen para atenderlos con agilidad, así también cuando solicitan a la casa matriz el desembolso del efectivo para poder entregar al cliente una vez aprobado el procesos de concesión de crédito, este se demora debido a políticas restrictivas de la casa matriz, lo que genera malestar e inconvenientes en los clientes o socios.</p>		
Elaborador por	<b>S. P</b>	<b>Fecha: 12-02-2023</b>
Revisado por	<b>L. J.</b>	<b>Fecha 4-03-2023</b>

<b>Auditoría de gestión</b>		<b>HA</b>
Cooperativa de Ahorro Kullki Wasi Ltda., Agencia Huachi Chico		<b>1/5</b>
Hoja de hallazgo		
<b>Incumplimiento de requerimientos para efectuar la concesión de créditos</b>		
<b>Condición</b>	Los asesores del área de créditos se presentan el incumplimiento de los requerimientos para la entrega de un crédito, no comprueban los documentos antes de otorgar los créditos, se pasa por alto los casos en que falte un documento, la inspección de asesores no dispone de toda la información.	
<b>Criterio</b>	El manual de crédito de la cooperativa indica que el procedimiento de los créditos debe cumplirse con los datos del socio, revisión y análisis, evaluación, confirmación, instrumentación, control y recuperación, y también el cumplimiento de cada uno de los requerimientos.	
<b>Causa</b>	Falta de aplicación del manual de crédito, así como la baja supervisión y regulación de los funcionarios y desinterés de los empleados responsables del área de créditos.	
<b>Efecto</b>	Pérdidas de bienes o recursos económicos para la cooperativa debidos al incremento de la tasa de morosidad	
<b>Conclusión</b>	El incumplimiento de las normas y políticas establecidas para el área de créditos , genera que los procesos de concesión y recuperación del crédito se retrasen, por lo que se presenta inconformidad en los socios	
<b>Recomendación</b>	Al jefe del área de crédito: Socializar a los asesores de crédito, sobre el manual de crédito, así como comprobar que cada documento que sustente los créditos sea completo según los establecido en los requisitos para acceder un crédito, verificar la información proporcionada por los socios comprobando su veracidad	
Elaborador por	S.P.	Fecha: 12-02-2023
Revisado por	Ll. J.	Fecha 4-03-2023

= Verificación de documentos de soporte en general

<b>Auditoría de gestión</b>		<b>HA</b>
Cooperativa de Ahorro Kullki Wasi Ltda., Agencia Huachi Chico		<b>2/5</b>
Hoja de hallazgo		
<b>Deficiente evaluación y mitigación de los riesgos encontrados en el área financiera</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Condición</b>	En el área de crédito de la agencia Huachi Chico no se dispone de un control y evaluación progresiva a los riesgos	
<b>Criterio</b>	No se cumple eficientemente con lo dictaminado en el artículo 38 del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, donde se enumeran deberes y atribuciones del consejo de vigilancia, entre los cuales está el control interno y riesgos que podrían originarse en la institución, sin importar que proceso acorde a lo que establece aquel reglamento y de acuerdo a lo que define para las consecuencias en las cooperativas y estatuto de la cooperativa	
<b>Causa</b>	La cooperativa no cuenta con mecanismos para definir los riesgos debido a la falta de conocimiento de los empleados del área de crédito y de cada directivo de la institución, respecto a la relevancia de la mitigación y evaluación de riesgos.	
<b>Efecto</b>	Debido a que no dispone de la normativa de control interno que permite realizar la gestión y evaluación de la protección de los recursos, el riesgo influye de forma significativa en las actividades de la empresa.	
<b>Conclusión</b>	La empresa no dispone de una norma que regule la protección de los recursos ocasionando, que la gestión de cobranza y recuperación se vea afectada, no cumpliendo con lo estipulado en la norma de control interno para el control , evaluación y monitoreo de las actividades de ocupación de cartera corre el riesgo de incrementar su morosidad	
<b>Recomendación</b>	Al jefe de la agencia y jefe del área de créditos:  Estructurar un plan de mitigación y prevención de los riesgos, verificando la documentación y desarrollo de una estrategia que ayude a mitigar los riesgos, a fin de alcanzar las metas y objetivos institucionales	
Elaborador por	S.P.	Fecha: 12-02-2023
Revisado por	Ll. J.	Fecha 4-03-2023

= Verificación de documentos de soporte en general

<b>Auditoría de gestión</b>		<b>HA</b>
Cooperativa de Ahorro Kullki Wasi Ltda., Agencia Huachi Chico		<b>3/5</b>
Hoja de hallazgo		
<b>Retraso y complicación en los trámites para la obtención de créditos.</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Condición</b>	El retraso y complicación en los trámites genera una inadecuada atención a los clientes, provocando desacuerdo e inconformidad	
<b>Criterio</b>	El manual de crédito establece que el procedimiento para la concesión de crédito a partir de los datos hasta que se desembolse, no superara el tiempo superior a 5 días, por lo que es necesario la colaboración de los clientes para agilizar los trámites	
<b>Causa</b>	Excesos de clientes para un solo asesor de crédito, retraso en el desembolso de recursos económicos por parte de la casa matriz, expedientes estancados por parte de los trabajadores encargados de los créditos	
<b>Efecto</b>	Pérdidas económicas para la entidad debido a la perdida de socios o clientes que se integran a la competencia por la agilización de sus servicios	
<b>Conclusión</b>	El retraso se da por la deficiencia en el funcionamiento del área de créditos por insuficiencia de personal idóneo en cuanto a oficiales de crédito, y en lo que se refiere a la comisión de Créditos se reúnen en lapsos de tiempo muy largos para la aprobación, situación que ocasiona malestar en algunos socios debido a que sus trámites no son realizados de manera eficiente.	
<b>Recomendación</b>	Al jefe de agencia y jefe del área de créditos:  Planifique y coordine el procedimiento para la concesión de créditos, disminuyendo las posibles complicaciones para la entrega del crédito , otorgándolos de forma oportuna, satisfaciendo con ello sus necesidades emergentes	
Elaborador por	<b>S.P.</b>	<b>Fecha: 12-02-2023</b>
Revisado por	<b>Ll. J.</b>	<b>Fecha 4-03-2023</b>

= Verificación de documentos de soporte en general

### 3.2.2 Entrevistas

#### 3.2.2.1. Entrevista al jefe de agencia de la oficina Huachi Chico

**Tabla 34**

*Resultados de Entrevista*

No.	Pregunta	Respuesta
1	¿Qué entes de control regulan la cooperativa?	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
2	¿Qué fortaleza y debilidad ha encontrado en la cooperativa?	<b>Fortaleza:</b> Tener una tasa baja para que los clientes puedan elegir a esta cooperativa por encima de las demás. <b>Debilidad:</b> La cooperativa funciona solamente dentro de un sector específico.
3	¿Cuál es el problema encontrado al desempeñar sus operaciones?	Falta de expansión y publicidad.
<b>Componente: Planeación</b>		
4	¿La cooperativa cuenta con alguna planificación sobre las actividades que se efectúan en la institución?	Sí, debido a que tales actividades se encuentran dentro del reglamento interno de la cooperativa.
5	¿Se ha definido la misión y visión de la cooperativa?	Sí.
6	¿La cooperativa dispone de metas y objetivos a alcanzar?	Sí.
7	¿La cooperativa dispone de estrategias definidas previamente?	Sí.
8	Si su respuesta es positiva sobre la pregunta anterior, ¿qué aspecto/s considera para el diseño de sus estrategias?	Por medio de un Análisis FODA
<b>Componente: Organización</b>		

9	¿La cooperativa dispone de algún organigrama que se encuentre estructurado en base a sus necesidades?	Sí, pero es básico debido a la cantidad de trabajadores de la cooperativa.
10	¿Qué clase de manuales tiene la cooperativa a su disposición?	Reglamento interno. Manual de crédito. Manual de caja Manual de atención al cliente Manual de bóveda Manual de contabilidad Manual de fábrica de créditos Manual de call center
<b>Componente: Integración</b>		
11	¿Efectúa una descripción y análisis para cada cargo en la cooperativa?	Sí.
12	¿Qué medios utiliza para el reclutamiento de personal?	Correo electrónico y redes sociales
13	¿Qué mecanismos se emplean para seleccionar al personal?	Carpetas y pruebas.
14	¿Otorga alguna clase de inducción a los recientes colaboradores?	Sí.
<b>Componente: Dirección</b>		
15	¿La agencia dispone de programas para incentivar a los colaboradores?	Casi nunca
16	¿Qué clase de liderazgo predomina en la agencia?	Democrático.
17	¿Piensa que posee buenas relaciones con los	Sí.

	colaboradores?	
18	¿El personal de la agencia se encuentra capacitado y especializado?	Sí, pero como hay constante rotación del personal hay que capacitar constantemente
19	¿La agencia dispone de algún plan de capacitación dirigido al personal?	Sí.
<b>Componente: Control</b>		
20	¿Efectúa alguna clase de control en la agencia?	Sí.
21	¿Con qué frecuencia efectúa la evaluación de las operaciones que hace el personal de la agencia?	Cada trimestre.
22	¿Se efectúa un control del cumplimiento de los objetivos y metas de la agencia?	Sí.
23	¿Qué medidas se han definido posteriormente a un proceso de control?	Si todo resulta bien, igualmente se realiza un seguimiento de las operaciones en el caso de que no haya la posibilidad de volver a comprobar los procesos.
24	¿Se efectúa un control financiero y económico en la agencia?	Sí.
25	¿Ha realizado la solicitud al departamento contable sobre un análisis financiero para establecer el estado financiero y económico de la agencia?	Sí.
26	¿En la agencia previamente se ha efectuado alguna auditoría de gestión, administrativa,	Sí.

	financiera o de otro tipo?	
<b>Elaborado por</b>	P.A S C	Fecha: 25.01.2023
<b>Revisado por</b>	LL.U.S.J	Fecha:25.01.2023

*Nota.* En la tabla se presenta el cuestionario de control interno

### 3.2.3 Encuesta

Se efectuó la encuesta a 25 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Huachi Chico.

- **Planeación**

#### 1. ¿Tiene conocimiento de la misión de la cooperativa?

**Tabla 35**

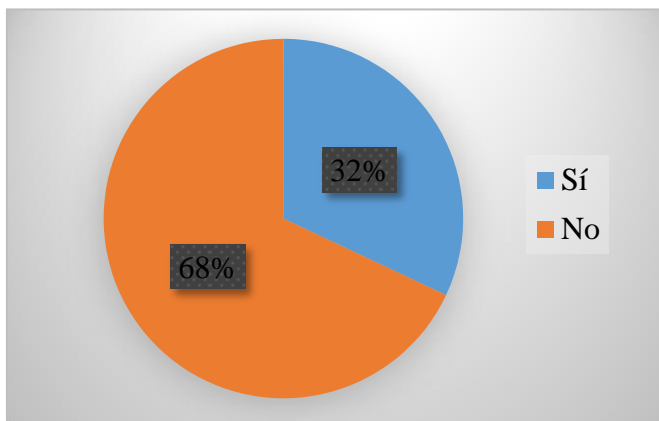
*Conocimiento de la misión de la cooperativa*

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	8	32%
No	17	68%
Total	25	100%

*Nota.* En la tabla se presenta el conocimiento de la misión

#### Gráfico 9

*Conocimiento de la misión de la cooperativa*



*Nota.* En el gráfico se presenta el conocimiento de la misión



## 2. ¿Tiene conocimiento de la visión de la cooperativa?

**Tabla 36**

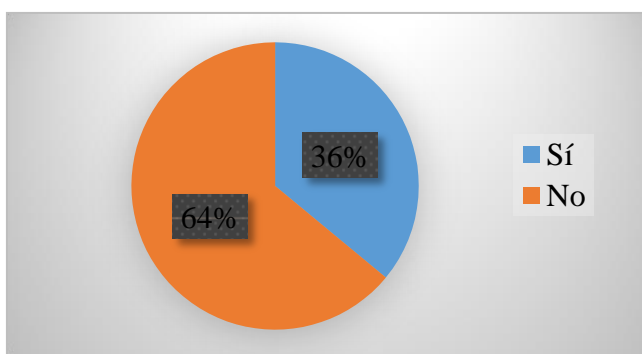
*Conocimiento de la visión de la cooperativa*

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	9	36%
No	16	64%
Total	25	100%

Nota. En la tabla se presenta el conocimiento de la visión

**Gráfico 10**

*Conocimiento de la visión de la cooperativa*



Nota. En el gráfico se presenta el conocimiento de la visión

## 3. ¿Tiene conocimiento de las políticas estipuladas para el desempeño de la cooperativa?

**Tabla 37**

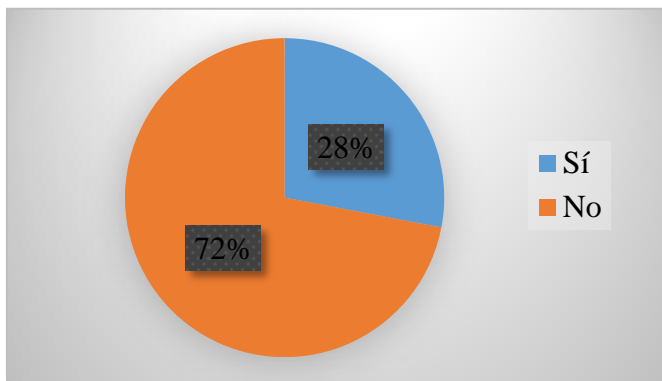
*Conocimiento de las políticas de la cooperativa*

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	7	28%
No	18	72%
Total	25	100%

Nota. En la tabla se presenta el conocimiento de las políticas

### Gráfico 11

Conocimiento de las políticas de la cooperativa



Nota. En el gráfico se presenta el conocimiento de las políticas

### 4. ¿Tiene conocimiento de los objetivos de la cooperativa?

Tabla 38

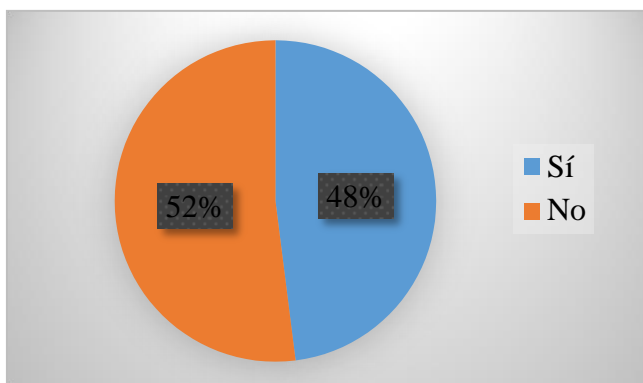
Conocimiento de los objetivos de la cooperativa

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	12	48%
No	13	52%
Total	25	100%

Nota. En la tabla se presenta el conocimiento de los objetivos

### Gráfico 12

Conocimiento de los objetivos de la cooperativa



Nota. En el gráfico se presenta el conocimiento de los objetivos

## 5. ¿Tiene conocimiento sobre las metas más principales de la cooperativa?

**Tabla 39**

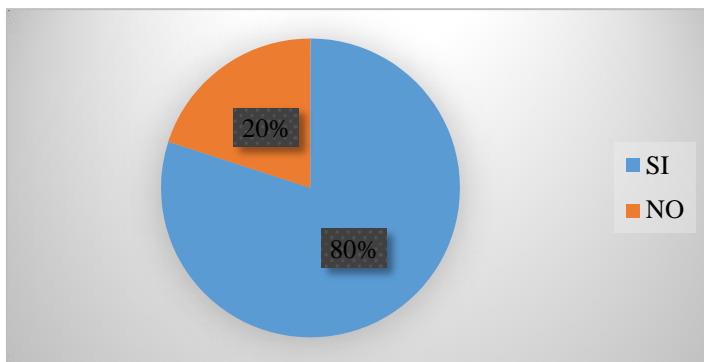
*Conocimiento de las metas de la cooperativa*

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

*Nota.* En la tabla se presenta el conocimiento de las metas

**Gráfico 13**

*Conocimiento de las metas de la cooperativa*



*Nota.* En el gráfico se presenta el conocimiento de la meta

- **Organización**

## 6. ¿Tiene conocimiento del organigrama de la cooperativa?

**Tabla 40**

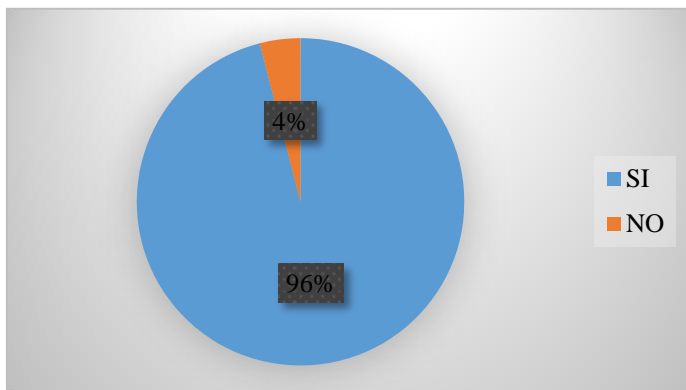
*Conocimiento del organigrama de la cooperativa*

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	24	96%
No	1	4%
Total	25	100%

*Nota.* En la tabla se presenta el conocimiento del organigrama

### Gráfico 14

Conocimiento del organigrama de la cooperativa



Nota. En el gráfico se presenta el conocimiento del organigrama

### 7. ¿Comprende sus funciones de forma eficiente?

Tabla 41

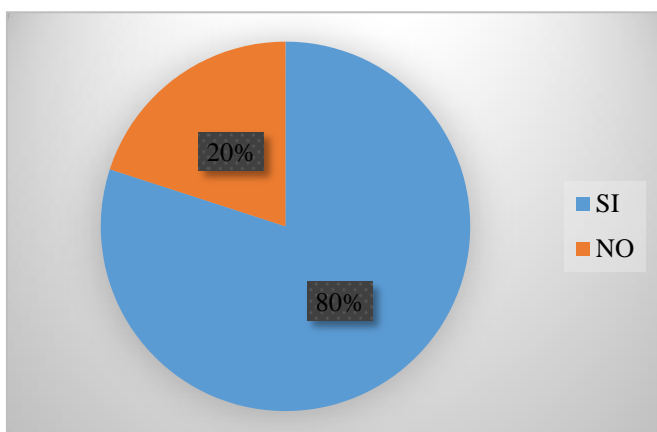
Comprensión de funciones

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

Nota. En la tabla se presenta el conocimiento de las funciones

### Gráfico 15

Comprensión de funciones



Nota. En el gráfico se presenta el conocimiento de las funciones

## 8. ¿La cooperativa dispone de un manual de procesos?

**Tabla 42**

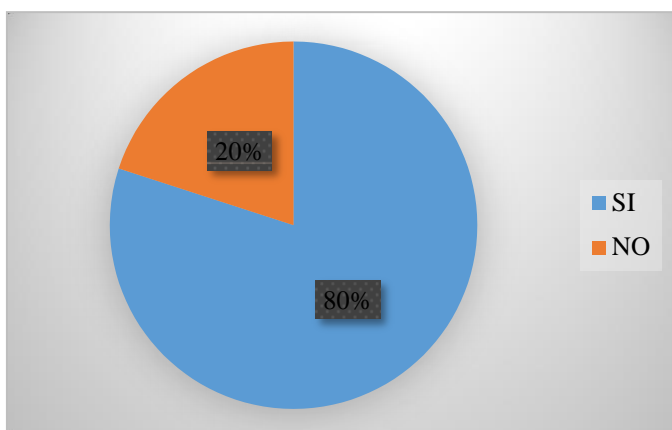
*Manual de procesos*

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

*Nota.* En la tabla se presenta el conocimiento del manual de procesos

**Gráfico 16**

*Manual de procesos*



*Nota.* En el gráfico se presenta el conocimiento del manual de procesos

- **Dirección**

## 9. ¿Su jefe le informa sobre el rendimiento que tiene respecto a su trabajo efectuado?

**Tabla 43**

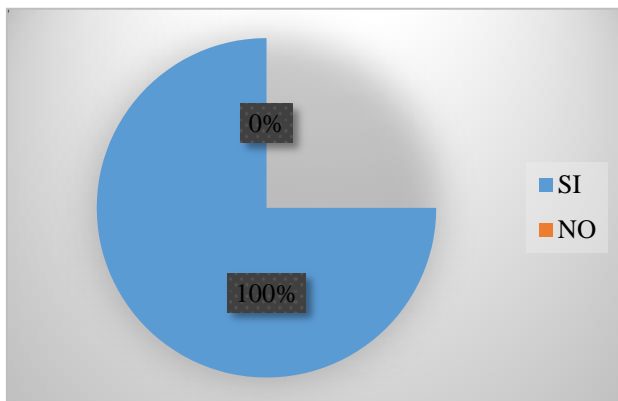
*Comunicación sobre el rendimiento*

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	25	100%
No	0	0%
Total	25	100%

*Nota.* En la tabla se presenta el conocimiento sobre el rendimiento

### Gráfico 17

Comunicación sobre el rendimiento



Nota. En el gráfico se presenta el conocimiento de comunicación de rendimiento

### 10. ¿Usted se siente motivado para continuar trabajando en la cooperativa?

Tabla 44

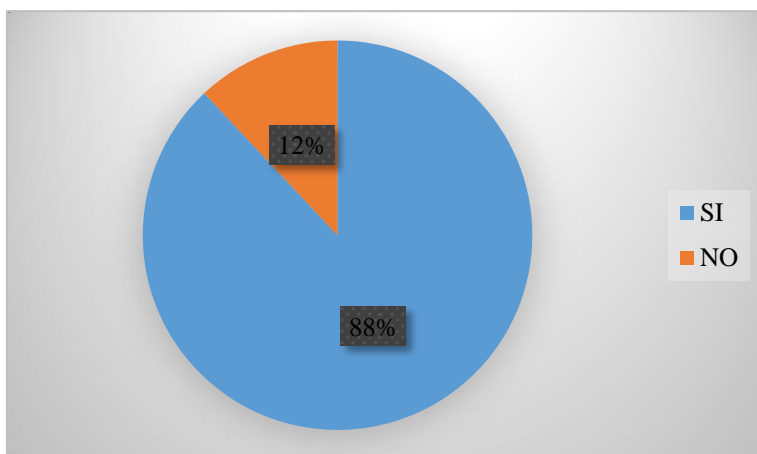
Motivación del personal

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	22	88%
No	3	12%
Total	25	100%

Nota. En la tabla se presenta el conocimiento de la motivación personal

### Gráfico 18

Motivación del personal



Nota. En el gráfico se presenta el conocimiento de la motivación personal

**11. ¿En la cooperativa se realizan evaluaciones de su desempeño de manera frecuente?**

*Tabla 45*

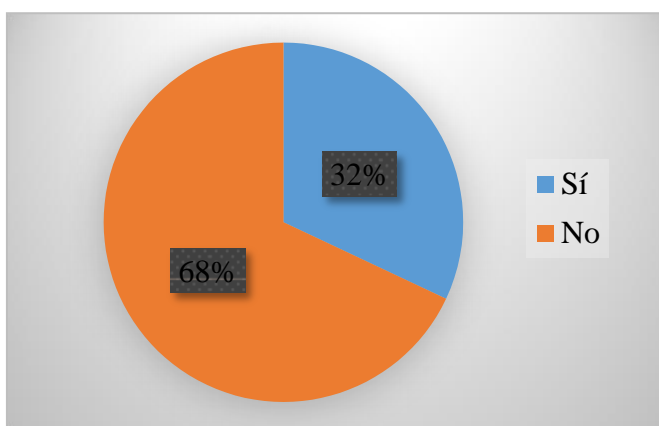
*Evaluación del desempeño*

<b>Alternativas</b>	<b>Número de respuesta</b>	<b>%</b>
Sí	8	32%
No	17	68%
Total	25	100%

*Nota.* En la tabla se presenta el conocimiento de la evaluación de desempeño

**Gráfico 19**

*Evaluación del desempeño*



*Nota.* En el gráfico se presenta el conocimiento de la evaluación de desempeño

**12. ¿La cooperativa dispone de algún supervisor que regule su desempeño?**

**Tabla 46**

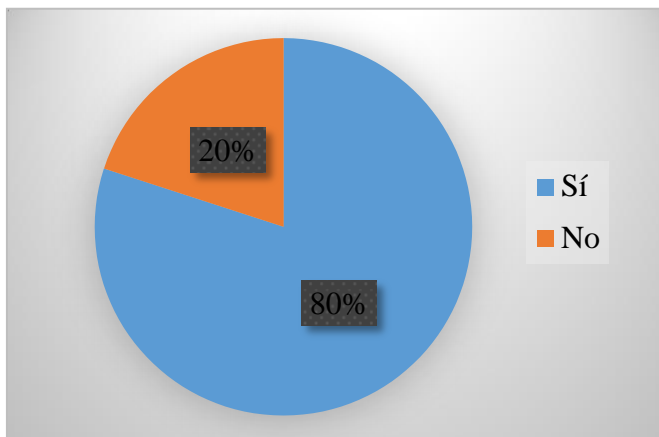
*Supervisor*

<b>Alternativas</b>	<b>Número de respuesta</b>	<b>%</b>
Sí	12	48%
No	13	52%
Total	25	100%

*Nota.* En la tabla se presenta el conocimiento de supervisión

### Gráfico 20

Supervisor



Nota. En el gráfico se presenta el conocimiento del supervisor

### 13. ¿La cooperativa impone sanciones a los empleados que falten a su trabajo?

#### Tabla 47

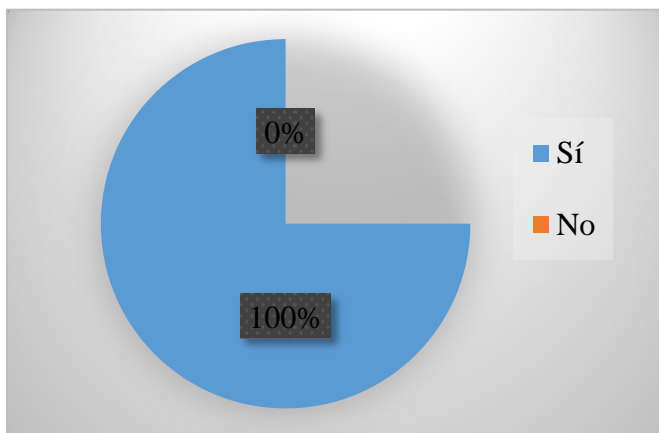
Sanciones

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	25	100%
No	0	0%
Total	25	100%

Nota. En la tabla se presenta el conocimiento de las sanciones

### Gráfico 21

Sanciones



Nota. En el gráfico se presenta el conocimiento de las sanciones



- Control

**14. ¿Se efectúan acciones correctivas al personal en caso que no realice de forma apropiada sus operaciones?**

**Tabla 48**

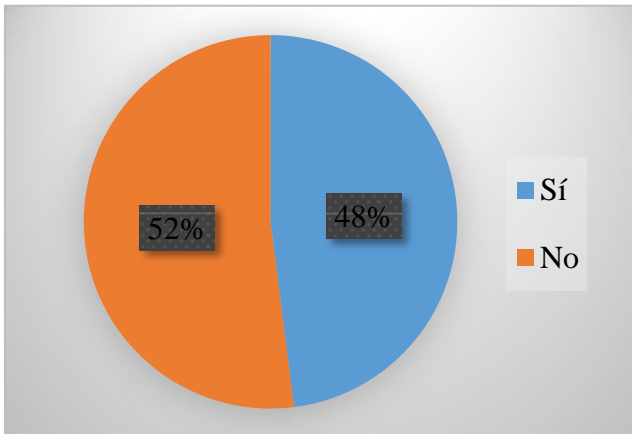
*Acciones correctivas*

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	12	48%
No	13	52%
Total	25	100%

*Nota.* En la tabla se presenta el conocimiento del Acciones Correctivas

**Gráfico 22**

*Acciones correctivas*



*Nota.* En el gráfico se presenta el conocimiento Acciones correctivas

**.15. ¿Considera que los recursos que se proporciona al personal de la cooperativa son suficientes para el cumplimiento de su trabajo?**

**Tabla 49**

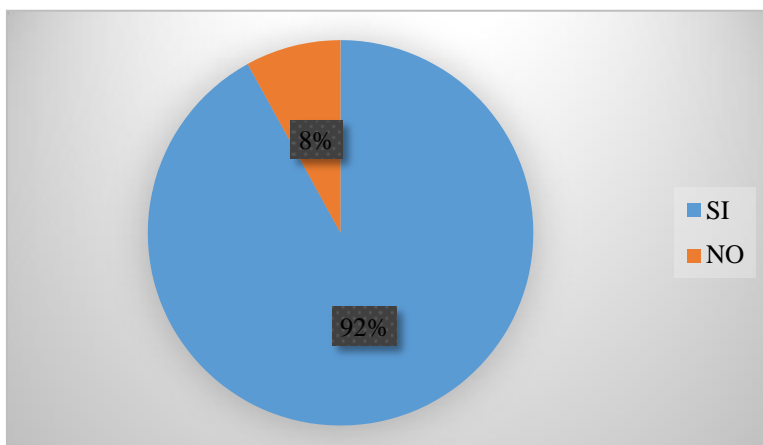
*Recursos proporcionados*

Alternativas	Número de respuesta	%
Sí	23	92%
No	2	8%
Total	25	100%

*Nota.* En la tabla se presenta el conocimiento de los recursos proporcionados

## Gráfico 23

### Recursos proporcionados



*Nota.* En el gráfico se presenta los datos de recursos propios.

### Análisis General de las Encuestas

La mayoría de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Huachi Chico conocen la misión, visión, objetivos, y la otra parte desconocen de las políticas, metas, y organigrama de la misma; por lo tanto no comprende completamente sus funciones y responsabilidades, no se incentiva al personal para que tengan una mayor motivación, se deben efectuar evaluaciones con mayor frecuencia por medio del supervisor o persona encarga de eso, se debe aplicar medidas para controlar el rendimiento de cada empleado, y deben implementar mejoras en la distribución de recursos al personal.

### 3.3 Obtención de evidencia suficiente y competente

#### 3.3.1 Documentación que va a sustentar la opinión

La evidencia suficiente y competente se obtiene por medio de la observación, búsqueda, supervisión y aprobación para brindar un fundamento razonable que aporte a expresar un criterio u opinión que sea objetiva y justa acerca de los procedimientos efectuados por la cooperativa. El auditor puede obtener las siguientes evidencias:

- Evidencia acerca del control interno.
- Evidencia física.
- Evidencia documental.
- Análisis.
- Cálculos (en Excel).

**Tabla 50***Hoja de Hallazgos*

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Condición</b>	<b>Criterio</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>	<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
1	Incumplimiento de requerimientos para efectuar la concesión de créditos	En el área de créditos se presenta el incumplimiento en la obligación de cumplir los requerimientos por medio de los asesores, que no comprueban los documentos que los socios presentan, antes de otorgar los créditos, y por medio de la evaluación de	El manual de crédito indica que el procedimiento de los créditos debe cumplirse con los datos del socio, revisión y análisis, evaluación, confirmación, instrumentación, control y recuperación, y también el cumplimiento de cada uno de los requerimientos.	Situación generada por la deficiente aplicación del manual por parte de asesores de los créditos, así como la baja supervisión y regulación de la labor realizada por el funcionario, poco interés de los empleados que trabajan en el área de	Se hallan créditos que son analizados de manera parcial, los cuales al otorgarse se produce en un riesgo para la cooperativa, ocasionado pérdidas de bienes o recursos, y el incremento de la tasa de morosidad.	Al realizar la revisión de las carpetas de créditos de los socios se comprobó la inexistencia de los documentos en su totalidad, ya que no disponen de todos los requerimientos para el procedimiento de crédito, por lo que produce	Al jefe del área de crédito: Es recomendable la socialización de los asesores de crédito, sobre el manual de crédito, y luego disponer que prosigan de forma obligatoria para comprobar que cada documento que sustente los créditos sea completo, que el asesor haga la

		control interno se definió que al recibir la carpeta de archivos se pasa por alto los casos en que falte un documento, también el informe sobre la inspección de asesores no dispone de toda la información, por lo que no se cumple con todos los procedimientos para otorgar créditos.		créditos.		que diversos datos relevantes estén ausentes cuando se vaya a brindar algún crédito con cierto grado de riesgo y dudosa recaudación.	solicitud de cada requerimiento al socio, archivar y revisar, y que los datos mostrados sean acorde y previamente al momento en que los créditos sean dados.
--	--	--	--	-----------	--	--	--

2	Deficiente evaluación y mitigación de los riesgos encontrados	En el área de crédito de la agencia Huachi Chico no se dispone de un control y evaluación progresiva a los riesgos.	No se cumple eficientemente con lo dictaminado en el artículo 38 del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, donde se enumeran deberes y atribuciones del consejo de vigilancia, entre los cuales está el control interno y riesgos que podrían originarse en la institución,	La cooperativa no cuenta con mecanismos para definir los riesgos debido a la falta de conocimiento de los empleados del área de crédito y de cada directivo de la institución, respecto a la relevancia de la mitigación y evaluación de riesgos.	Deficiente mitigación y evaluación de los riesgos en el área de crédito de la cooperativa, lo que puede generar una cartera incobrable de enormes dimensiones, ocasionando liquidez, además el riesgo puede causar alguna afectación en el rendimiento de	El no disponer de un proceso de mitigación y evaluación de los riesgos en el área de crédito de la cooperativa puede generar el aumento de la cartera vencida o incobrable.	Al jefe de la agencia y jefe del área de créditos: Es recomendable que ambos jefes estructuren un plan de mitigación y prevención de los riesgos, considerando la documentación y desarrollo de una estrategia ordenada, clara e interactiva para definir y medir los riesgos que generen algún impacto en la institución
---	---	---	---	---	---	---	---

			sin importar que proceso acorde a lo que establece aquel reglamento y de acuerdo a lo que define para las consecuencias en las cooperativas y estatuto de la cooperativa.		las operaciones administrativas y la imagen de la entidad.		evitando el alcance de los objetivos propuestos.
3	Retraso y complicación en los trámites para la obtención de créditos.	El retraso y complicación en los trámites genera que la atención para obtener créditos sea inadecuada, provocando desacuerdo e	El manual de crédito en el punto que trata sobre las políticas de crédito establece que el procedimiento para la concesión de crédito a partir	Las causas por las que se define el retraso y complicación en los trámites se deben a que los empleados del área de crédito poseen una gran	La cooperativa no brinda el conocimiento de los servicios que ofrece a la comunidad, provocando pérdidas económicas	El retraso y complicación de los trámites se considera un aspecto en que los socios lo toman en cuenta como importante para	Al jefe de agencia y jefe del área de créditos:  Es recomendable que se planifique y coordine que el procedimiento para la concesión de créditos se

		<p>inconformidad a los socios de la cooperativa.</p>	<p>de los datos hasta que se desembolse, no debe demorar un tiempo superior a 5 días, donde se debe colaborar con los clientes para que los trámites sean más rápidos.</p>	<p>cantidad de socios para brindar atención, además de la falta de desembolso de recursos económicos por medio de la casa matriz y debido a que los expedientes se ven estancados en algún escritorio de funcionamiento de los trabajadores encargados de los créditos.</p>	<p>para la entidad debido a que está al margen de la competencia, los cuales se difunden por varias formas y se hacen conocer, efectuando la captación de un mayor número de socios.</p>	<p>el acceso a algún crédito en la cooperativa, por lo cual hay deficiencias en la falta de facilitar con los créditos que los socios necesitan, y por lo que van hacia la competencia.</p>	<p>efectúe de forma más oportuna y rápida, disminuyendo cada deficiencia que sucede, aportando a que los clientes que son usuarios del área de crédito de la entidad sean satisfechos.</p>
--	--	--	--	---	--	---	--

*Nota.* En la tabla se presenta la matriz de hallazgos



## **CAPÍTULO IV**

### **INFORME DE AUDITORÍA**

Ambato, 25/ 01/ 2023

Sr.

Gerente general de la Cooperativa Kullki Wasi LTDA

De mis consideraciones

Conforme a lo dispuesto, se ha realizado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, agencia Huachi Chico ubicada en la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, en el periodo 2021

El examen se efectuó según las normas de Auditoría Generalmente aceptadas, mismas que son fundamentales para garantizar que la realización de la auditoría sirva como una herramienta para que la gerencia pueda tomar decisiones acertadas en favor del crecimiento de la entidad, esto considerando que los resultados emitidos en este examen debe ser apreciados por la cooperativa con el fin de salvaguardar su pleno desarrollo en el sector.

Por la congruencia con el programa de auditoría, se concluye la revisión de las actividades que efectúa La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, agencia huachi chico cuya revisión alcanzo tanto a las actividades administrativas y operativa, el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

La revisión se limitó a la verificación las actividades dentro del área administrativa y operativa, donde se examinó la existencia de normas, políticas y manuales para el control y recuperación de cartera, así como también para la gestión de créditos y cobranzas, evaluando el nivel de cumplimiento de cada uno de los procesos establecidos.

De igual manera se examinó la estructura organizacional de la cooperativa, analizando su filosofía, principios y valores que direccionan el cumplimiento de las actividades de cada uno de los socios y colaboradores, los resultados del examen evidenció que existe incumpliendo en la mayor parte de los requerimientos básicos que se necesita para tramitar la concesión de un crédito, esto debido a que los asesores de crédito no realizan

verificaciones de la información personal y crediticia que entregan los aspirantes de un crédito.

Es recomendable que el jefe del departamento de créditos y cobranzas estructuren un plan de mitigación y prevención de los riesgos, considerando la documentación y desarrollo de una estrategia ordenada, clara e interactiva para definir y medir los riesgos que generen algún impacto en la institución evitando el alcance de los objetivos propuestos.

Finalmente se resalta que el personal de la cooperativa está de acuerdo con los hallazgos y recomendaciones emitidas por el auditor, por lo que están de acuerdo en tomar acciones correctivas.

Por lo antes, mencionado el equipo auditor reitera su agradecimiento por el apoyo proporcionado por parte del personal de la cooperativa durante el periodo del análisis

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'D. J. P.' followed by a horizontal line.

Firma auditora

#### **4.1 Desviaciones significativas**

A continuación, se presta las desviaciones significativas encontradas en el proceso de auditoría con su respectivo papel de trabajo.

- Incumplimiento de requerimientos para efectuar la concesión de créditos.
- Deficiente evaluación y mitigación de los riesgos encontrados.
- Retraso y complicación en los trámites para la obtención de créditos.

#### **4.2 Conclusiones**

Al realizar la revisión de las carpetas de créditos de los socios se comprobó la inexistencia de los documentos en su totalidad, ya que no disponen de todos los requerimientos para el procedimiento de crédito, por lo que produce que diversos datos relevantes estén ausentes cuando se vaya a brindar algún crédito con cierto grado de riesgo y dudosa recaudación.

El no disponer de un proceso de mitigación y evaluación de los riesgos en el área de crédito en agencia Huachi Chico puede generar el aumento de la cartera vencida o incobrable.

El retraso y complicación de los trámites se considera un aspecto en que los socios lo toman en cuenta como importante para el acceso a algún crédito en la cooperativa, por lo cual hay deficiencias en la falta de facilitar con los créditos que los socios necesitan, y por lo que van hacia la competencia.

#### **4.3 Recomendaciones**

Se recomienda al jefe del área de créditos que se realice la socialización de los asesores de crédito sobre el manual de crédito, y luego disponer que prosigan de forma obligatoria para comprobar que cada documento que sustente los créditos sea completo, que el asesor haga la solicitud de cada requerimiento al socio, archivar y revisar, y que los datos mostrados sean acorde y previamente al momento en que los créditos sean dados.

Se recomienda al jefe de la agencia y jefe del área de créditos que estructuren un plan de mitigación y prevención de los riesgos, considerando la documentación y desarrollo de una estrategia ordenada, clara e interactiva para definir y medir los riesgos que generen algún impacto en la institución evitando el alcance de los objetivos propuestos.

Se recomienda al jefe de agencia y jefe del área de créditos que se planifique y coordine que el procedimiento para la concesión de créditos se efectúe de forma más oportuna y rápida, disminuyendo cada deficiencia que sucede, aportando a que los clientes que son usuarios del área de crédito de la entidad sean satisfechos.

#### **4.4 Opinión del investigador**

Se aconseja que, para la mejora de aquellas falencias encontradas en la cooperativa, se debe aplicar las recomendaciones brindadas, para que la entidad tenga un mejor rendimiento económico, operativo y financiero, como es el caso de un mejor control y regulación de los créditos que se conceden.

## CAPÍTULO V SEGUIMIENTO

### 5.1 Plan de seguimiento de las recomendaciones

Para verificar el nivel de eficacia que presenta las recomendaciones establecidas en la auditoría, se prevé un plan de seguimiento, el cual establece el periodo de control, el responsable y el medio por el cual se verificara la ejecución de las actividades, cuyos parámetros se detallan a continuación

**Tabla 51**

*Matriz de seguimiento de recomendaciones*

<b>Recomendación</b>	<b>Periodo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medio de verificación</b>
Ssocialización entre los asesores de créditos sobre el manual de crédito.	Mensual	Jefe del área de créditos	Plan de reuniones
Estructurar un plan de mitigación y prevención de los riesgos.	Trimestral	Jefe de la agencia y jefe del área de créditos	Plan de mitigación y prevención de riesgos
Planificar y coordinar que el procedimiento para la concesión de créditos se efectúe de forma más oportuna y rápida.	Mensual	Jefe de la agencia y jefe del área de créditos	Informe

*Nota.* En la tabla se presenta el seguimiento de las recomendaciones

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Se concluye a lo largo de la auditoría que gran parte de los socios no cuenta con la totalidad de los documentos, por lo cual se retrasan los procesos de crédito y se generan riesgos de dudosa recaudación minimizando la liquidez y solvencia de la cooperativa, lo cual a su vez afecta a los nuevos inversionistas.

Se evidencio que al con contar con un proceso de mitigación y evaluación de los riesgos en el área de crédito de la cooperativa se incrementó la cartera vencida o incobrable, poniendo en riesgos la rentabilidad de la cooperativa.

Se concluye que el retraso y complicación de los trámites se considera un aspecto en que los socios lo toman en cuenta como importante para el acceso a algún crédito en la cooperativa, por lo cual hay deficiencias en la falta de facilitar con los créditos que los socios necesitan, y por lo que van hacia la competencia.

## **Recomendaciones**

Se recomienda la socialización del manual de crédito a los socios de la cooperativa, para mejorar el cumplimiento oportuno de la documentación requerida para la solicitud y aprobación del crédito, mismos que deben ser archivados de forma eficiente y con los respaldos correspondientes facilitando el acceso a la información cuando sea pertinente.

Se recomienda la estructuración de un plan de mitigación y prevención de los riesgos, que mida y evalúe el impacto de estos en la institución, a fin de establecer medidas preventivas que favorezcan al alcance de los objetivos propuestos.

Se recomienda planificación y coordinación en el proceso de concesión de créditos, a fin de disminuir las deficiencias que limitan la satisfacción de los clientes en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chacón, J. y. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39- 50.
- Chariani, J. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera. *Revista Científica de la UCSA*. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v7n1/2409-8752-ucsa-7-01-23.pdf>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. (20 de agosto de 2022). *Historia*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Corporación de Seguro de Depósitos: <https://www.kullkiwasi.com.ec/#/quienes>
- Corcoran, N., & Duane, A. (2018). Using social media to enable staff knowledge sharing in higher education institutions. *Australasian Journal of Information Systems*. Obtenido de <https://doi.org/10.3127/ajis.v22i0.1647>
- Cuadrado, C. (2015). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. Barcelona - España: FC Editorial.
- De Bruyne, E., & Doranne, G. (2018). Exploring the future workplace: results of the futures forum study. *Journal of Corporate Real Estate*. Obtenido de <https://eres.architexturez.net/doc/oai-eres-id-eres2017-62>
- Jaakkola, E., & Hallin, A. (2018). Organizational structures for new service development. *Journal of Product Innovation Management*, <https://doi.org/10.1111/jpim.12399>.
- Loza, I. E. (2020). FILOSOFÍA EMPRESARIAL RESULTADO DEL LIDERAZGO BASADO EN CALIDAD TOTAL EN LAS MIPYMES DE AGUASCALIENTES MÉXICO. *FACCEA*. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/452/4522473002/4522473002.pdf>
- Murillo, G., & Garcia, M. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*,. Obtenido de <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>
- Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.* (2021). Ambato - Tungurahua: Dirección del Proceso.
- SEPS. (29 de diciembre de 2022). *Caracterización del sector*. Obtenido de Sector Financiero Popular y Solidario: <https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/2>



- SEPS. (30 de diciembre de 2022). *Estadísticas SEPS*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>
- Torres, Z., & Martínez, H. (2018). *Planeación y Control: Una visión integral de la administración*. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Vilanova, N. (2018). *La esencia de la empresa familiar: Valores y comunicación*. Barcelona - España: Plataforma Editorial S.L.

Anexos

Anexo1

Identificación de la empresa RUC

		<b>Certificado</b> Establecimiento registrado	
<b>Razón Social</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.		<b>Número RUC</b> 1891710255001	
<b>Jurisdicción</b> ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO			
<b>Número de establecimiento</b> 10		<b>Estado</b> ABIERTO	
<b>Nombre Comercial</b> COOPERATIVA KULLKI WASI		<b>Servicios digitales</b> NO	
<b>Inicio de actividades</b> 22/02/2019	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cierre de establecimiento</b> No registra	
<b>Ubicación geográfica</b> Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI CHICO			
<b>Dirección</b> Calle: JOSE PERALTA Número: S/N Intersección: ATAHUALPA Referencia: FRENTE AL REDONDEL DE HUACHI CHICO			
<b>Actividades económicas</b> *K84190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.			
		<b>Código de verificación:</b> CATRET2021000302113	
		<b>Fecha y hora de emisión:</b> 22 de julio de 2021 15:16	
		<b>Director IP:</b> 195.3.45.146	
<b>Validez del certificado:</b> El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DICRODC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 452 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.			

Anexo 2





# KULLKI WASI

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AHORROS · INVERSIONES · CRÉDITOS



## Nuestra Cobertura

**SIERRA**



**COSTA**



**ORIENTE**



**REGIÓN INSULAR**



### Estamos más cerca de ti

- EDIFICIO MADRE AMBA: Juan Benigno Vela y Martínez esq. (03) 3 731100
- AGENCIAS:
- IZAMBA: Av. Indomérica, ex. redondeo de Las Focas (03) 2 451204
- HUACHI CHICO: Av. Alahualla y Gonzalo Zaldumbide (03) 2 566817
- PEUÑO: Quis Quis entre Pedro Chacón y Antonio Clavijo (03) 2 831274
- BAÑOS: Rafael Vela y Luis A. Martínez (03) 2 743635
- ILLARO: Montalvo y Urbina esq. sector Plaza San Juan (03) 2 874188
- BICRAMBA: Gaspar de Viqueo y Juan Montalvo esq. (03) 2 968858
- GUARANDA: Av. Monsenor Cándido Bado y Av. General Enriquez (03) 2 983764
- SALCEDO: García Moreno y Quito (03) 2 597702
- LATACUNGA: Juan Abel Echevarría y 2 de Mayo esq. (03) 2 807976
- MACHACHI: Av. Amazonas y Antonio Benítez esq. (02) 2 314576
- SANGOLQUÍ: Av. Luis Cordero y Pichincha (02) 2 334998
- QUITO GUAMANI: Av. Maldonado y Pasaje Fernández esq. (02) 2 974117
- QUITO CENTRO: Av. Alfredo Pérez Guerrero y Bolívar esq. (02) 3 215299
- QUITO CALDERÓN: 9 de Agosto y Quito (02) 2 828708
- OTAVALO: Modelo Jaramilla y Abdón Calderón 998695618
- IBARRA: Pedro Moncayo y Simón Bolívar 0991337799
- BAJO DOMINGO: Guayaquil e Ibarra 0994510873
- DURÁN: Loja y Sibamba (Centro Comercial El Titan) (04) 2 156896
- GUAYAS: Sucre entre Boyacá y García Avila 0996535633
- TENA: Av. 15 De Noviembre y Av. Pano 0991640317
- GALÁPAGOS - SANTA CRUZ: Av. Bolívar e indistigable (06) 2 502963



Mgs. Juan M. Andagana G.  
GERENTE GENERAL

Unidos somos fuertes







[www.kullkiwasi.com.ec](http://www.kullkiwasi.com.ec)

**KULLKI WASI**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AHORROS · INVERSIONES · CRÉDITOS

**Un servicio más para nuestros socios**

Realiza tus depósitos en tu cuenta Kullki Wasi a través de los canales del **BANCO PICHINCHA**.

- Agencias**  
a nivel nacional
- Pichincha**  
mi vecino  
• Código:  
**13908**
- Banca Web**  
• Pagos, servicios/  
facturas
- Banca Móvil**  
• Pagos de servicios  
Financieros

Todo trámite se realiza con el número de cédula del socio.

Mgs. Juan M. Andagana G.  
GERENTE GENERAL

Unidos somos fuertes

Facebook, YouTube, Instagram, Twitter icons

[www.kullkiwasi.com.ec](http://www.kullkiwasi.com.ec)