



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Auditoría de gestión a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, periodo 2021

Trabajo de Titulación para optar al título de
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA

Autor:

Jorge Fabián Macas Lema

Tutor:

Mgs. Iván Arias

Riobamba, Ecuador 2024

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Jorge Fabián Macas Lema, con cédula de ciudadanía, autor del trabajo de investigación titulado: Auditoría de gestión a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, periodo 2021, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 30 de Abril de 2024



Jorge Fabián Macas Lema

C.I:060510988-3

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Yo, Iván Patricio Arias Gonzáles, en mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación titulado: **“AUDITOÍA DE GESTIÓN A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKY WASI LTDA PERIODO 2021 AGENCIA RIOBAMBA”**; luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por el señor Jorge Fabián Macas Lema, tengo a bien informar que el trabajo cumple con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido en la defensa pública y evaluado por el tribunal designado.

Riobamba, 6 Abril de 2024

Atentamente,



Mgs. Iván Patricio Arias Gonzáles

DOCENTE-TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación AUDITORIA DFE GESTIÓN A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKY WASI LTDA PERIODO 2021 AGENCIA RIOBAMBA, presentado por **Jorge Fabián Macas Lema**, con cédula de identidad número **060510988-3**, bajo la tutoría de **Mgs. Ivan Patricio Arias Gonzáles**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba mayo de 2024.

Presidente del Tribunal de Grado

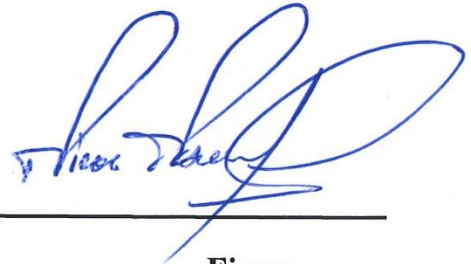
Mgs. Norma Jiménez



Firma

Miembro del Tribunal de Grado

Mgs. Víctor Hugo Vásconez Samaniego



Firma

Miembro del Tribunal de Grado

Mgs. Marco Antonio Moreno Castro



Firma



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **MACAS LEMA JORGE FABIÁN** con CC: **060510988-3**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. AGENCIA RIOBAMBA PERIODO 2021**", cumple con el 4 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 25 de Abril de 2024



Mgs. Ivan Patricio Arias González
TUTOR(A)

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación quiero dedicar principalmente a Dios quien me dio las fuerzas para seguir adelante y no renunciar a mis sueños.

A mis padres por Francisco y María, por su apoyo infaltable, por estar a mi lado guiándome, dándome ánimos y sobre todo por su apoyo en todas las etapas de mi vida.

A mis hermanos Olga, Luis, Carmen y Fanny por el apoyo incondicional que me han brindado durante esta etapa de mi formación.

A mi esposa Nancy y sus padres por su infinito apoyo, preocupación y amor, le dedico cada triunfo de mi vida, porque será por el bienestar de los dos y de nuestro hijo Anthony.

Jorge Fabián Macas Lema

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo de investigación quiero agradecerle a Dios por todas las bendiciones derramadas, sobre todo por guiarme y darme las fuerzas para poder cumplir mi meta.

A toda mi familia especialmente a mis padres por sus consejos y mi esposa por el apoyo incondicional, sobre todo los valores y consejos con los que me han educado.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, por darme la oportunidad de forjarme como profesional, mediante sus docentes ya que me han impartido sus conocimientos y que han sido parte de mi formación académica que me servirán para desempeñar en el transcurso de mi vida.

A mi tutor Master Iván Arias por impartir conocimientos durante este proceso de trabajo de investigación ya que me ayudo a culminar mi proceso de formación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullky Wasi Ltda. de manera especial al Jefe de Agencia Riobamba Ing. Fernando LLuashco por permitir realizar mi proyecto de investigación.

Jorge Fabián Macas Lema

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I 15

1. INTRODUCCIÓN 15

1.1 Planteamiento del Problema 16

1.2 Formulación del Problema 18

1.3 Justificación 18

1.4 Objetivos 19

1.4.1 Objetivo General 19

1.4.2 Objetivos Específicos 19

CAPÍTULO II 20

2. MARCO TEÓRICO 20

2.1 Estado del Arte 20

2.2 Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. 22

2.2.1 Misión de la COAC Kullki Wasi Ltda. 22

2.2.2 Visión de la COAC Kullki Wasi Ltda. 23

2.2.4 Valores de la COAC Kullki Wasi Ltda.	23
2.2.5 Ubicación geográfica	24
2.2.6 Estructura organizativa de la COAC Kullki Wasi Ltda.	25
2.3 Contextualización de la auditoría de gestión	26
2.3.1 Objetivos de auditoría de gestión	26
2.3.2 Fases de la auditoría de gestión	26
2.3.4 Indicadores de gestión.....	27
2.3.5 Hallazgos de auditoría.....	29
2.4 Conceptualización del crédito	30
2.4.1 Clasificación del crédito.....	30
2.4.2 Cartera de crédito.....	31
2.4.3 Tipos de cartera de crédito	31
CAPÍTULO III.....	33
3. METODOLOGÍA	33
3.1 Enfoque de la investigación.....	33
3.1.1 Enfoque cuantitativo	33
3.1.2 Enfoque cualitativo	33
3.2 Método de investigación	33
3.2.1 Método inductivo	33
3.2.2 Método deductivo	34
3.2.3 Método analítico	34
3.3 Tipo de Investigación.....	34
3.3.1 Investigación Documental.....	34
3.3.2 Investigación de Campo.....	34
3.4 Diseño de la investigación	35
3.4.1 Investigación descriptiva.....	35

3.5	Nivel de la investigación	35
3.5.1	Investigación no experimental.....	35
3.6	Población y muestra.....	35
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.7.1	Técnicas de recolección de datos.....	36
3.7.2	Instrumentos de recolección de datos	36
CAPÍTULO IV		38
PROPUESTA.....		38
4.1	Archivo Permanente	39
4.1.1	Antecedentes de la empresa.....	40
4.1.2	Generalidades de la empresa	41
4.1.3	Misión y Visión	42
4.1.4	Valores y Principios	43
4.1.5	Políticas y procedimientos	44
4.1.6	Actividades que realiza la empresa.....	45
4.1.7	Estructura organizacional.....	47
4.2	Fase I. Planificación Preliminar	48
4.3	Fase II. Planificación Especifica	55
4.4	Fase III. Ejecución.....	61
4.5	Fase IV. Comunicación	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		76
5.1	Conclusiones	76
5.2	Recomendaciones.....	77
BIBLIOGRAFÍA		78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Detalle de la población.....	36
Tabla 2	Cuestionario de control interno de la cartera de crédito	57
Tabla 3	Hoja de Hallazgos de la Auditoría de Gestión.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Misión de la COAC Kullki Wasi Ltda.	23
Figura 2 Visión de la COAC Kullki Wasi Ltda.	23
Figura 3 Valores de la COAC Kullki Wasi Ltda.....	24
Figura 4 Ubicación geográfica de la COAC Kullki Wasi Ltda.	24
Figura 5 Fases de la auditoría de gestión	27
Figura 6 Preguntas claves para el desarrollo de indicadores	28
Figura 7 Tipos de cartera de crédito.....	31
Figura 8 Valores de la COAC Kullki Wasi Ltda.....	43
Figura 9 Principios de la COAC Kullki Wasi Ltda.....	43
Figura 10 Productos que ofrece la COAC Kullki Wasi	45
Figura 11 Servicios que ofrece la COAC Kullki Wasi.....	46
Figura 12 Organigrama estructural de la COAC Kullki Wasi.....	47
Figura 13 Proceso de planificación estratégica	54

RESUMEN

La cartera de crédito es uno de los principales activos de una cooperativa de ahorro y crédito, ya que, representa la mayor parte de sus ingresos y ganancias. Por lo tanto, es fundamental que se realice una auditoría de gestión, para asegurarse de que se están otorgando los préstamos de manera adecuada, siguiendo los procedimientos y controles internos establecidos, y que se están cumpliendo con las normativas legales y regulatorias. Desde esta óptica del conocimiento, surge la investigación con el objetivo de realizar una auditoría de gestión a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, período 2021. Se empleó una metodología con un enfoque tanto cuantitativo, como cualitativo, bajo el método inductivo, deductivo y analítico, con una investigación documental y de campo, de diseño descriptivo, no experimental. La población estuvo enfocada en diez empleados vinculados de manera directa con el departamento de crédito de la entidad, a quienes se les realizó una encuesta, así como, el cuestionario de control interno. Los resultados, determinaron que la cooperativa tiene una base sólida en términos de confianza, aunque existen áreas donde se puede trabajar para fortalecerla aún más y mitigar posibles riesgos identificados en un nivel bajo producto de la manera inadecuada en que se aplica el manual, las políticas y procedimientos y el personal requiere capacitación periódica, a su vez, es importante la evaluación de la calidad de la cartera de crédito de forma periódica.

Palabras claves: Auditoría, Cartera de Crédito, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Gestión, Normativa Legal.

ABSTRACT

The credit portfolio is one of the main assets of a savings and credit cooperative since it represents the majority of its income and profits. Therefore, a management audit must be carried out to ensure that loans are being granted appropriately, following established procedures and internal controls, and that legal and regulatory standards are being complied with. From this perspective of knowledge, the investigation arises to carry out a management audit of the credit portfolio of the Kullki Wasi Savings and Credit Cooperative Ltda., Riobamba agency, period 2021. A methodology was used with a quantitative approach, as qualitative, under the inductive, deductive, and analytical method, with documentary and field research, with a descriptive, non-experimental design. The population was focused on ten employees directly linked to the entity's credit department, to whom a survey was conducted, as well as the internal control questionnaire. The results determined that the cooperative has a solid foundation in terms of trust, although there are areas where work can be done to strengthen it even more. The audit identified several risks, including [specific risks], which were identified at a low level, meaning they are currently manageable but could escalate if not addressed, as a result of the inadequate way in which the manual policies are applied. Procedures and personnel require periodic training; in turn, it is essential to evaluate the quality of the credit portfolio periodically.

Keywords: Audit, Credit Portfolio, Savings and Credit Cooperative, Management, Legal Regulations.



Reviewed by:

Mgs. Kerly Cabezas

ENGLISH PROFESSOR

C.C 0604042382

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión, es un proceso crítico para cualquier organización, ya que, proporciona una evaluación independiente y objetiva de las operaciones y procesos internos de la organización. Por tanto, se considera una evaluación fundamental, para identificar áreas que requieren mejoras y garantizar que la empresa cumpla con sus objetivos y metas. A este respecto, Claveria (2020) enfatiza que, es una herramienta vital para ayudar a las organizaciones, a diagnosticar y corregir posibles problemas en sus procesos internos, ineficiencias, prácticas inadecuadas o incumplimientos de políticas y procedimientos.

Del mismo modo, Guevara y Castillo (2019) señalan que la auditoría de gestión, es crucial para garantizar el cumplimiento de regulaciones y normativas, tanto internas como externas. Las organizaciones están sujetas a una variedad de leyes y regulaciones, que rigen sus operaciones, por lo que, es importante que cumplan con estas normativas para evitar posibles sanciones legales y daños a su reputación, permitiendo evaluar su cumplimiento y tomar medidas correctivas.

En este sentido, en Ecuador se ubican diversas instituciones financieras como las cooperativas de ahorro y crédito, controladas y reguladas por la superintendencia de bancos y seguros, las cuales, tienen como objetivo principal el fomento del ahorro y la concesión de créditos a sus socios. Por tanto, están obligadas a realizar la auditoría de gestión a la cartera de crédito, enfocada en evaluar el desempeño y la eficiencia en los créditos otorgados, así como, en identificar posibles riesgos y oportunidades de mejora.

Tal es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., en la cual se requiere realizar una auditoría de gestión a la cartera de crédito de la agencia Riobamba, período 2021 para la verificación de la eficiencia y transparencia en las operaciones. De igual forma, conocer la aplicación correcta de los criterios del riesgo crediticio, y, por ende, si se están tomando las medidas necesarias para la recuperación de créditos morosos, con sus correspondientes provisiones, necesarios para cubrir posibles pérdidas. Asimismo, examinar el grado de cumplimiento de la normativa, así como, el análisis de los documentos que sustentan las diferentes operaciones.

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, se exige a las organizaciones que sean capaces de adaptarse a los cambios, que demanda la globalización, adaptándose a un entorno cada vez más interconectado y competitivo. No obstante, esto implica la necesidad de expandirse a nuevos mercados, gestionar la diversidad, establecer alianzas estratégicas, utilizar tecnología de avanzada para la comunicación, así como, realizar una gestión adecuada. A tales efectos, se requiere tomar decisiones rápidas y efectivas, con habilidades de liderazgo, fomentando la diversidad e inclusión y promoviendo tanto la sostenibilidad, como la responsabilidad social. También se les exige tener una visión estratégica, donde la gerencia sea capaz de anticiparse a los desafíos del mercado y demanda de los clientes.

Sobre esta perspectiva, las organizaciones deben realizar una auditoría de gestión, donde se demuestre que la gerencia es transparente y responsable, en cuanto a la administración de los recursos y procesos. Para ello, se espera que implementen sistemas de control interno efectivos, realicen seguimiento y evaluación de los resultados, identifiquen áreas de mejora y tomen medidas correctivas cuando sea necesario, cumpliendo de esta manera, con las normativas y regulaciones aplicables de la información financiera y operativa de la organización.

Desde este contexto, surge la necesidad en la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, Ltda., agencia Riobamba, de realizar un análisis detallado y una revisión exhaustiva de sus operaciones para el periodo 2021, específicamente en la cartera de crédito. Dicha institución financiera, fue creada con el objeto de actuar como casa de dinero, está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual, cuenta con una variedad de instrumentos administrativos que permitan un control y recuperación de los recursos procurando reducir los porcentajes de cartera vencida, minimizando los riesgos de las operaciones propias del área de negocios. Asimismo, se fundamenta en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, sus estatutos de creación, manuales de créditos y recuperación de cartera vencida, reglamento interno de trabajo, entre los más importantes.

La cartera de crédito de una cooperativa de ahorro y crédito, es uno de los activos más importantes, ya que, representa los recursos económicos que han sido otorgados a los socios, con la finalidad de fomentar las actividades comerciales, productivas, de consumo, entre otros. Por lo tanto, es vital que la cartera sea gestionada de manera eficiente, transparente y con los debidos controles internos para garantizar su buen funcionamiento, y por ende, evitar riesgos financieros.

Sin embargo, la situación problemática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, Ltda., agencia Riobamba, se genera al detectar posibles irregularidades e ineficiencias, en la cartera de crédito. Por tanto, las falencias tienen un impacto directo en la salud financiera de la institución, así como en la confianza y credibilidad de los clientes. A este respecto, se determinó que no se ha evaluado el sistema de control interno, lo que puede ocasionar, la falta de detección de posibles riesgos, fallas en los controles internos y pérdida de oportunidades para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios.

Asimismo, a pesar de contar con una normativa relacionada directamente con el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera, no se ha verificado su cumplimiento, lo que genera aumento en los préstamos incobrables, deterioro en la calidad de la cartera, mayor riesgo crediticio y disminución en la confianza de los socios. De igual forma, al inicio de cada periodo fiscal se establecen los objetivos a ser alcanzados, pero se desconoce cómo influye el trabajo de cada empleado en el desarrollo de sus actividades. En este sentido, los efectos pueden incluir una falta de alineación entre las tareas individuales y los objetivos de la cooperativa, baja motivación y compromiso de los empleados, así como dificultad para evaluar y medir el desempeño de manera adecuada.

Por otra parte, los empleados del área de negocio no han sido evaluados en su desempeño, desconociendo la cooperativa, si ellos han asumido la totalidad de sus responsabilidades, lo cual puede generar una falta de rendimiento óptimo, una disminución en la productividad, poca identificación y corrección de deficiencias y compromiso por parte del personal. De igual forma, existe ausencia de indicadores de gestión que midan el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados al inicio del período fiscal, ocasionado dificultad para la toma de decisiones basadas en datos concretos, falta de transparencia en cuanto a los resultados obtenidos, dificultando la identificación de áreas de mejora y optimización de los recursos.

Desde la problemática planteada, es importante realizar una auditoría de gestión a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, para el periodo 2021, a fin de verificar la eficiencia y transparencia en las operaciones, identificar posibles deficiencias en los procesos, evaluar el cumplimiento de los objetivos y proporcionar recomendaciones adecuadas, para mejorar la gestión y por ende, el desempeño general de la institución.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera una auditoría de gestión a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., verifica la eficiencia y transparencia en las operaciones para el periodo 2021?

1.3 Justificación

La auditoría de gestión, es un proceso de evaluación exhaustiva que se lleva a cabo en una organización, con el objetivo de analizar y mejorar la eficiencia y efectividad de sus operaciones. En el caso específico, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, es indispensable realizar una auditoría de gestión a su cartera de crédito, durante el periodo 2021, para garantizar el adecuado manejo de los recursos y fortalecer la confianza de los socios.

A este respecto, es necesario reconocer la importancia de la cartera de crédito, para una institución financiera caracterizada como una cooperativa de ahorro y crédito. La cartera de crédito representa el activo principal de la cooperativa, a través del cual se genera la mayor parte de los ingresos. Por lo tanto, es esencial realizar una auditoría, para asegurar que los procesos y políticas de otorgamiento y recuperación de créditos, se estén llevando de manera eficiente y efectiva.

Por otra parte, la auditoría de gestión permitirá evaluar la calidad de la cartera de crédito, identificando posibles riesgos crediticios y deficiencias en los procesos internos. Esto es fundamental para evitar pérdidas financieras y garantizar la estabilidad y solvencia de la cooperativa. Asimismo, ayudará a poner en marcha medidas correctivas en caso de detectar irregularidades o errores en la gestión crediticia, evitando futuros inconvenientes.

Otro aspecto relevante de la auditoría de gestión a la cartera de crédito de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda., es la transparencia y confianza que genera en los socios, ya que, al realizar una auditoría, se demuestra el compromiso de la organización con la transparencia y rendición de cuentas, lo cual fortalece la relación con los socios, aumentando su confianza y fidelidad hacia la cooperativa. Aunado a esto, contribuye a mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones, a través de la identificación de procesos ineficientes o redundantes, permitiendo implementar cambios y mejoras, que optimicen el desempeño de la cartera de crédito, aumentando de esta manera la rentabilidad y competitividad institucional.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Realizar una auditoría de gestión a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, período 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Elaborar las fases de la auditoría de gestión mediante técnicas y procedimientos que contribuyan en la determinación de los principales hallazgos.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente, demás leyes y reglamentaciones aplicables para la ejecución de la auditoría.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del Arte

La investigación científica, amerita mencionar los antecedentes de la investigación que sirven para situar el estudio dentro del contexto existente, demostrando la relevancia y novedad del enfoque, así como, establecer una base sólida de conocimientos previos sobre el tema que se aborda. Por otra parte, permite identificar posibles brechas o áreas de mejora en la investigación actual, señalando los trabajos que se han desarrollado sobre la importancia de verificar la eficiencia y transparencia en las operaciones para garantizar la confianza de los socios y el cumplimiento de las normativas financieras.

A este respecto, en el estudio desarrollado por Ruíz (2023) el investigador se planteó un proyecto integrado en la auditoría de gestión al departamento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Biblián. En este sentido, evaluó el control interno, a través de un cuestionario aplicando el Modelo COSO III. Los procesos en el área de crédito, fueron medidos por el uso de diversas métricas, como resultado determinó que se pueden alcanzar las metas marcadas en varios aspectos, como bajas tasas de morosidad, bajos costos de operación de la fábrica, nivel satisfactorio de capacitación de los empleados. Finalmente, elaboró un informe de control de gestión, detallando las novedades observadas y confirmando recomendaciones a la cooperativa, para mejorar la operación de los procesos en la región.

Por otra parte, el proyecto integrador presentado por Laguas (2023) tuvo como objetivo ejecutar una auditoría de gestión en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ya Ltda., para la medición de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones. Para su desarrollo se aplicó una encuesta al personal de la entidad, con la finalidad de conocer la situación actual, verificando el cumplimiento de metas, indicadores y objetivos del área de crédito y cobranza, mediante un cuestionario de preguntas cerradas, basado en el método COSO. Asimismo, de los resultados se determinó un alto nivel de confianza en el entorno objeto de estudio, a su vez, se realizó la ejecución de la auditoría de gestión, a través de los indicadores de gestión, identificando que no se cumple con la proyección de la cartera vencida, debido al incumplimiento en los plazos para el cobro a los socios. Además, incurre en elevados gastos financieros, por lo que, se emitió un informe a la gerencia con sus debidas conclusiones y recomendaciones, para el fortalecimiento institucional y por ende, optimizar la toma de decisiones.

Sobre el contexto de investigación desarrollada por Constante y Carrera (2023) el objetivo del artículo estuvo fundamentado en analizar la incidencia de la auditoría de gestión en el otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, para el periodo 2020. El estudio se realizó con la recolección de la información de manera competente y suficiente, con la finalidad de verificar y evaluar las funciones y actividades dentro del proceso para otorgar créditos, constatando que los parámetros estuvieran acordes a lo estipulado en el Plan Operativo Anual, así como, en los indicadores de gestión. La metodología incluyó una investigación descriptiva y de campo, con un diseño no experimental y transeccional, bajo un enfoque mixto. Asimismo, se aplicaron encuestas y entrevistas, que coadyuvaron en la determinación de aspectos relevantes del área de créditos. En cuanto a los resultados, destaca la importancia del uso de indicadores de gestión por parte de la entidad, permitiéndole mantener un índice de 0% de morosidad, por lo que no se evidenció cartera vencida por parte de los socios.

En la misma línea, se destaca la importancia del trabajo realizado por Guillén (2020) con el objetivo de determinar de qué manera la auditoría de gestión crediticia incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma. Para su desarrollo, aplicó una investigación de tipo no experimental, explicativa y descriptiva, recolectó información de fuentes primarias, a través de entrevistas y encuestas a los asesores de crédito y cobranza, así como información financiera y documental sobre la cooperativa. De los hallazgos, concluyó que no existen buenas prácticas acerca de la auditoría de gestión, en cuanto al conocimiento de políticas y productos crediticios para realizar la evaluación, aprobación y recuperación de créditos, por cuanto no reciben una capacitación adecuada, lo que genera riesgos crediticios que inciden de forma negativa sobre la rentabilidad de la entidad.

Del mismo modo, se realizó una revisión del artículo científico publicado por Arias (2018) sobre el cual, estableció como objetivo, evaluar la eficacia, eficiencia y economía de los recursos gestionados por las empresas. Para su desarrollo, realizó una revisión bibliográfica sobre aspectos teóricos importantes relacionados con la auditoría de gestión, con la finalidad de demostrar la importancia de la herramienta en la administración empresarial. En este sentido, concluyó que luego de evaluar las características de los nuevos métodos, se determinó que la evaluación organizacional presenta debilidades y diferencias relacionadas con las operaciones comerciales y el normal desenvolvimiento de las entidades. Por tanto, permite la verificación de las metas y objetivos establecidos para la eficiencia e implementación de la gestión.

2.2 Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

A finales de 2002, se reunieron en la ciudad de Ambato un grupo de dirigentes de algunos pueblos, entre los que destacan: Salasaca, Chibuleo y Pilahuín, con el propósito de constituir una cooperativa de ahorro y crédito, para apoyar a las personas que no pueden acceder a los beneficios que ofrece las entidades financieras tradicionales. Tal es el caso, de la casa de dinero que lleva por nombre KULLKI WASI Ltda., conformada para el momento por doce personas, con un grado de instrucción primaria. La Cooperativa de Ahorro y Crédito, en lo sucesivo COAC KULLKI WASI Ltda., fue creada mediante un acuerdo ministerial identificado con el número 002-SDRCC de 2003, emitido a su vez, por el Ministerio de Bienestar Social 6582, el 23 de enero de 2003; a través de la resolución SEPS-ROEPS-2013-000266 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual aprobó con observaciones, la adecuación de sus estatutos sociales, fundamentado en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

En la actualidad, la COAC Kullki Wasi Ltda., a través de sus esfuerzos y logros, vinculados a una adecuada toma de decisiones, ha construido el futuro de aproximadamente 130.000 socios, distribuidos en sus 25 agencias ubicadas a nivel nacional, como la Costa, Oriente, Sierra y Región Insular. Sobre el posicionamiento en la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria (SEPS), se ubica en el segmento 1, caracterizada como una institución confiable, segura y con una visión de vanguardia. Aunado a esto, cumple con rigurosidad lo establecido por los órganos, leyes y demás normativas competentes en la materia, mediante el apoyo tanto del Consejo de Administración, como de Vigilancia, quienes de manera permanente controlan cada uno de los departamentos, a fin de que se cumpla el rol asignado a cada uno. De esta forma, ofrecer transparencia y experiencia con responsabilidad, para el crecimiento y fortalecimientos de los socios.

2.2.1 Misión de la COAC Kullki Wasi Ltda.

En la figura 1, se muestra la misión que caracteriza la COAC Kullki Wasi Ltda., ayudando a sus líderes en la toma de decisiones, las cuales deben estar alineadas con los objetivos y valores de la organización, mejorando la cohesión y comprensión de la entidad. Asimismo, ayuda a distinguir a la cooperativa de otras instituciones financieras, captando nuevos socios, a fin de satisfacer sus necesidades.

Figura 1

Misión de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Fomentar el desarrollo de nuestros socios y clientes, brindando servicios financieros inclusivos, con transparencia, calidad, responsabilidad social y ambiental.

Nota. Información recopilada de la página web de la COAC Kullki Wasi Ltda. (2023)

2.2.2 Visión de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Del mismo modo, se presenta la visión (ver figura 2) de la cooperativa, la cual describe la dirección y el futuro deseado de la organización, motivando a los miembros y empleados a trabajar en conjunto hacia un objetivo común y con estrategias alineadas a sus propósitos y valores.

Figura 2

Visión de la COAC Kullki Wasi Ltda.

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

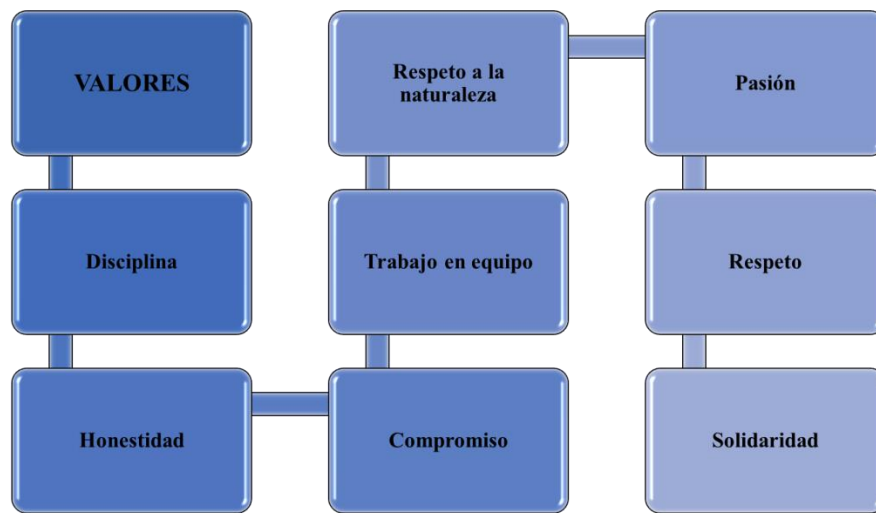
Nota. Información recopilada de la página web de la COAC Kullki Wasi Ltda. (2023)

2.2.4 Valores de la COAC Kullki Wasi Ltda.

En otro aspecto, se presenta en la figura 3, los valores que definen la cultura y el comportamiento esperado de la COAC Kullki Wasi Ltda., orientando a la cooperativa en la toma de decisiones y la forma en que se debe relacionar con los socios y empleados, generando confianza, lealtad y satisfacción del socio.

Figura 3

Valores de la COAC Kullki Wasi Ltda.

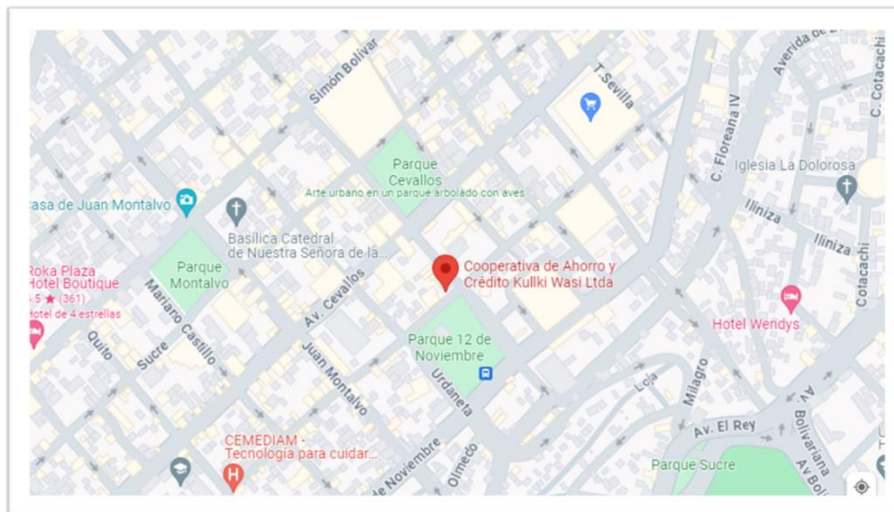


Nota. Información recopilada de la página web de la COAC Kullki Wasi Ltda. (2023)

2.2.5 Ubicación geográfica

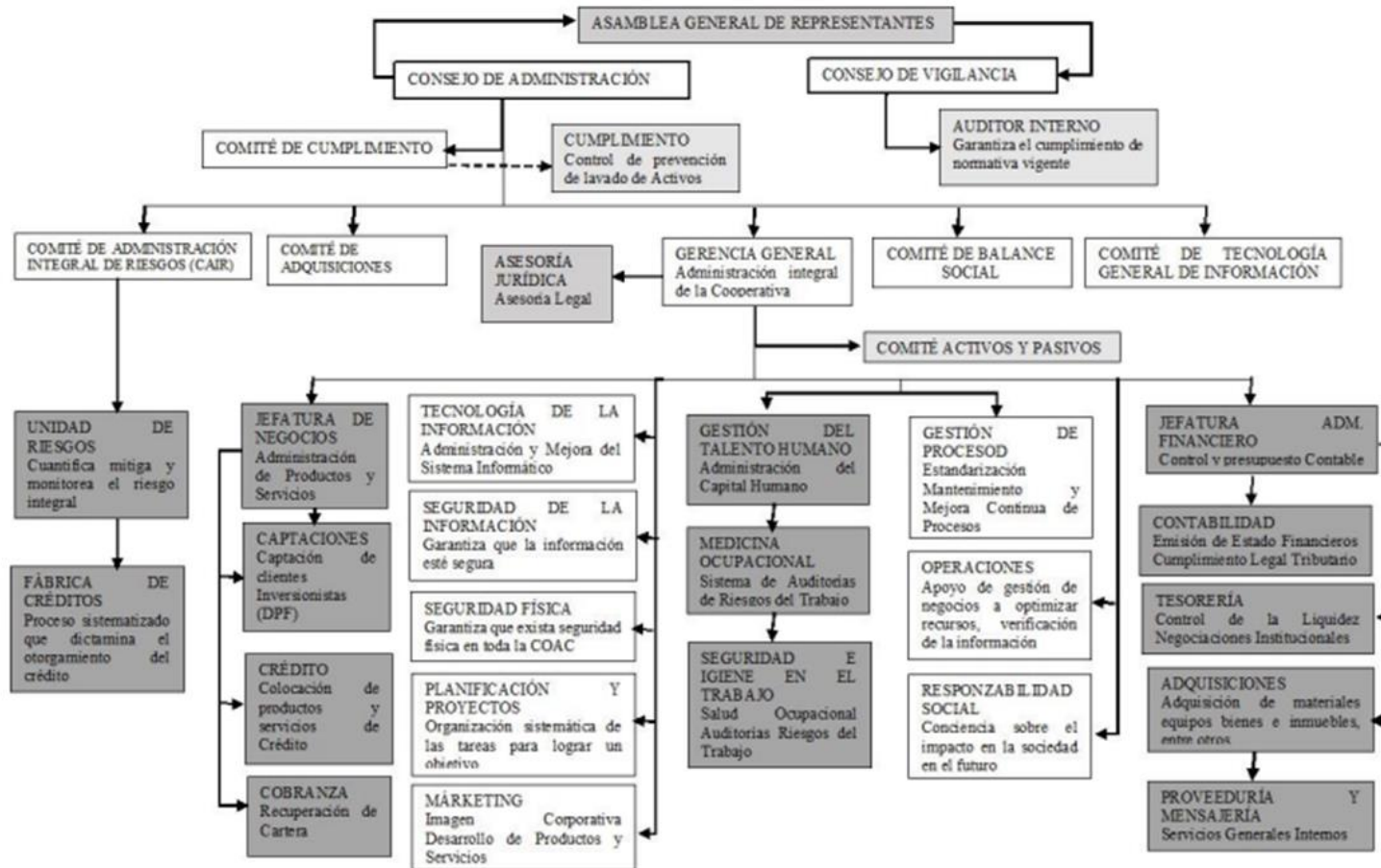
Figura 4

Ubicación geográfica de la COAC Kullki Wasi Ltda.



Nota. Tomado de Google Maps (2024).

2.2.6 Estructura organizativa de la COAC Kullki Wasi Ltda.



Nota Tomado de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda. (2023).

2.3 Contextualización de la auditoría de gestión

Según Ávila y Zambrano (2022) la auditoría de gestión, es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, que tiene por objetivo examinar y evaluar los resultados. Por tanto, es importante optimizar los recursos del estado y no dar un mal uso, ya que, al controlar la gestión se examina la eficiencia y eficacia de las instituciones, para la buena administración de los recursos, evaluando procesos y midiendo indicadores de rentabilidad y desempeño.

2.3.1 Objetivos de auditoría de gestión

A juicio de Vásquez y Pinargote (2018) mencionan que, esta herramienta permite verificar el alcance obtenido de las metas y objetivos establecidos, brindando de este modo un enfoque a la administración de eficiencia en el cumplimiento de sus operaciones. Dentro de los principales objetivos, para los cuales una empresa podría efectuar una auditoría, se encuentran los siguientes:

- Establecer el nivel de cumplimiento con las actividades, funciones y tareas asignadas en cada nivel de la organización.
- Determinar el nivel de control y de posibilidades para que el objeto de estudio opere con eficiencia, eficacia y economía.
- Medir el nivel de calidad que la compañía auditada ha implementado en sus procesos y en lo ofertado al cliente, para que éste se encuentre satisfecho.

2.3.2 Fases de la auditoría de gestión

De acuerdo con Zambrano et al. (2021), en la Auditoría de Gestión deben implementarse las siguientes fases:

Figura 5

Fases de la auditoría de gestión



Nota. Adaptado de Zambrano et al. (2021)

- **Fase I. Conocimiento Preliminar:** Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría un costo y tiempo razonables.
- **Fase II. Planificación Específica:** En esta etapa se busca obtener información general sobre la entidad en relación a su normatividad, antecedentes, organización, misión, objetivos, funciones, recursos y políticas generales, procedimientos operativos y diagnósticos o estudios existentes sobre la misma.
- **Fase III. Ejecución:** A la información recopilada y procesada, se le aplican las metodologías determinadas para la mediación de la eficiencia, eficacia, economía y equidad.
- **Fase IV. Comunicación de Resultados:** En el informe sobre control de gestión se plasman los resultados obtenidos en cada uno de los parámetros mencionados, con el fin de entregar un dictamen de la gestión de la administración de un período.
- **Fase V. Seguimiento:** Es necesario establecer cuáles son los indicadores que se van a evaluar, a fin de conocer cómo se están desempeñando en cada área y cada trabajador.

2.3.4 Indicadores de gestión

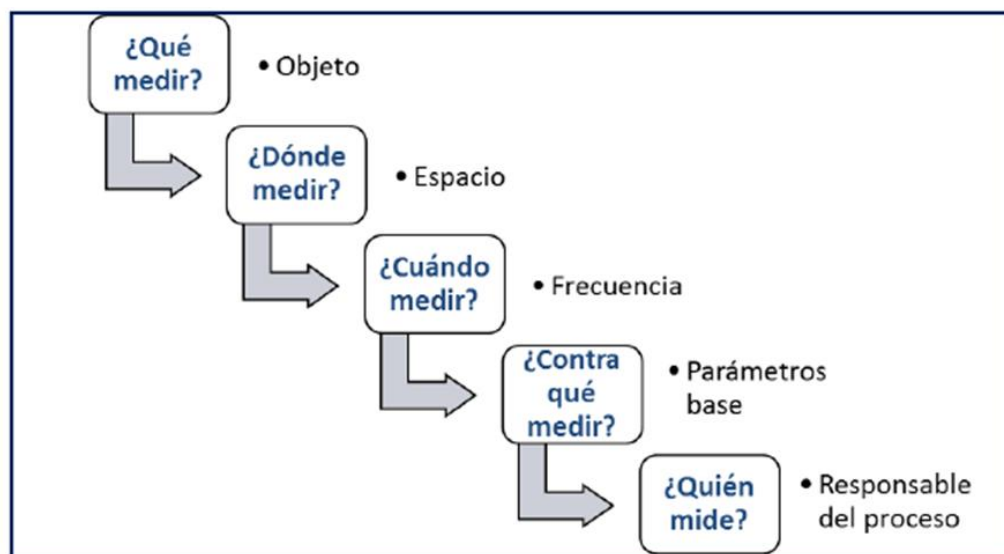
Desde la perspectiva de Vásquez y Pinargote (2018), refiere que la gestión constituye el conjunto conformado por planificación, organización y control, donde la planeación, hace reseña a la proyección de objetivos y las líneas de acción para poder alcanzarlos. A este

respecto, los indicadores de gestión son herramientas que facilitan el debido control dentro de una entidad, con su aplicación se obtiene información válida de los resultados planteados. La tipología de indicadores, se agrupan en dos divisiones básicas, tal como se muestra a continuación.

- **Cualitativos:** Se utilizan para la obtención de información mediante entrevistas, conversaciones, indagaciones que proporcionen características generales pero que no pueden ser cuantificadas, sin embargo, aportan a la investigación realizada.
- **Cuantitativos:** Informan de manera numérica, los resultados de los procedimientos consumados, estos se complementan con los cualitativos, puesto que en una entrevista se puede señalar la existencia de un procedimiento y de su aplicación. Sin embargo, a través de este indicador se puede determinar cuál es el grado de cumplimiento en realidad que mantienen. Para poder medir una actividad es importante responder a ciertas preguntas:

Figura 6

Preguntas claves para el desarrollo de indicadores



Nota. Adaptado de Vásquez y Pinargote (2018)

Sin embargo, para la Contraloría General del Estado, los indicadores de gestión se clasifican en: economía, eficiencia y eficacia

- **Economía:** Se refiere a la optimización de los recursos financieros, materiales y humanos en la ejecución de las actividades y procesos, centrado en la eficiencia y uso

de los recursos disponibles, para lograr los objetivos planteados, minimizando costos y maximizando beneficios (Vásquez & Pinargote, 2018).

- **Eficiencia:** En la Secretaría de Hacienda Pública Jalisco (2022), logro de los objetivos de una organización mediante el uso óptimo de los recursos. En términos de la Matriz de Indicadores para Resultados se refiere a la dimensión del indicador que mide qué tan bien se han utilizado los recursos en la producción de los resultados. (pág. 8)
- **Eficacia:** Como plantea Giani. C (2022) en el ámbito empresarial se denomina eficacia a la facultad que tienen las personas o los procesos de alcanzar una meta o un resultado esperado. La eficacia determina qué procesos o actividades deben emprenderse para cumplir un propósito, pero se deja de lado la utilización de recursos y del tiempo, es decir, que no se considera relevante cómo se logra un objetivo, sino qué actividades permiten realizarlo.

2.3.5 Hallazgos de auditoría

En el mundo de la auditoría, la identificación de hallazgos constituye una parte fundamental del proceso, los cuales, son los resultados obtenidos, a través de la revisión sistemática de los registros y documentos financieros de una organización, con el fin de evaluar su cumplimiento normativo y detectar posibles errores o fraudes. A este respecto, Llumiguano (2021) enfatiza que, la auditoría se lleva a cabo por profesionales conocidos como auditores, quienes examinan en detalle las operaciones contables realizadas por la entidad. Durante este proceso, los auditores pueden encontrar diferentes tipos de hallazgos, que son importantes para la empresa y las partes interesadas.

Según, Claveria (2020) un hallazgo común en la auditoría, es la falta de documentación adecuada para respaldar las transacciones contables. Esto significa que la entidad no ha mantenido un registro adecuado de sus operaciones, lo que puede resultar en informes financieros inexactos. Por tanto, es responsabilidad de los auditores identificar estas deficiencias y recomendar acciones correctivas, para garantizar la confiabilidad de los estados financieros.

Otro hallazgo frecuente es la omisión de reconocimiento de activos o pasivos, esto ocurre cuando la organización no ha registrado correctamente los recursos económicos que posee o las obligaciones financieras que ha contraído. En este sentido, estos errores pueden afectar la imagen financiera de la entidad y deben ser corregidos para brindar información precisa a los usuarios de los estados financieros. Además, los auditores pueden identificar hallazgos

relacionados con el control interno de la entidad, referidos a los procesos y procedimientos implementados por la organización para salvar sus activos y garantizar la eficiencia de sus operaciones (Guevara & Castillo, 2019). En consecuencia, si los auditores encuentran deficiencias en el control interno, pueden sugerir mejoras o cambios para minimizar los riesgos operativos y financieros.

2.4 Conceptualización del crédito

2.4.1 Clasificación del crédito

Existen varios tipos de crédito que son utilizadas por personas y empresas para satisfacer sus necesidades. A continuación, se presentan los principales créditos otorgados por las instituciones financieras:

- **Cartera de crédito hipotecario:** Se utiliza para la compra de bienes raíces, como casas, edificios o terrenos. Este tipo de crédito suele tener plazos más largos y tasas de interés más bajas, ya que el inmueble sirve como garantía del préstamo. Es una forma común de financiar la adquisición de vivienda, ya que permite a los compradores pagar el monto total en cuotas a lo largo de varios años.
- **Cartera de crédito personal:** Es aplicada para cualquier fin, como la compra de electrodomésticos, vacaciones o gastos médicos. Este tipo de crédito generalmente tiene tasas de interés más altas y plazos más cortos que los préstamos hipotecarios, ya que, no hay garantía de pago.
- **Cartera de crédito automotriz:** Utilizada para la compra de vehículos, al igual que la cartera de crédito hipotecario, este tipo de préstamo utiliza el vehículo como garantía, lo que permite tasas de interés más bajas. Además, los plazos suelen ser más cortos por cuanto, los vehículos tienden a devaluarse más rápidamente.
- **Cartera de crédito comercial:** Es otorgada por las empresas para financiar sus operaciones, como la compra de equipos, expansión del negocio o financiación de inventario. Este tipo de crédito puede ser garantizado por activos de la entidad, como maquinaria o terrenos, y suele tener tanto plazos, como tasas de interés específicas.

2.4.2 Cartera de crédito

La conceptualización de la cartera de crédito es un tema fundamental en el ámbito financiero, ya que, se refiere al conjunto de préstamos otorgados por una entidad crediticia a sus clientes. Para Arce y Mejía (2018) es considerado un activo de vital importancia para las instituciones financieras, por cuanto representa la principal fuente de ingresos y es un factor determinante, en la rentabilidad del negocio.

La gestión de la cartera de crédito es un proceso complejo que implica evaluar el riesgo crediticio de los clientes, establecer políticas de crédito adecuadas, monitorear el desempeño de los préstamos, y tomar medidas correctivas en caso de que se presenten problemas de morosidad o incumplimiento. La administración efectiva de la cartera de crédito es fundamental para garantizar la solvencia y estabilidad financiera de la entidad crediticia, así como para proteger los intereses de sus accionistas y depositantes. Es importante mencionar que la cartera de crédito está expuesta a diferentes riesgos, como el riesgo de crédito, el riesgo de tasa de interés, el riesgo de liquidez, entre otros. Por ello, es fundamental que las entidades financieras cuenten con políticas y procedimientos sólidos para mitigar estos riesgos y garantizar la sostenibilidad de la cartera de crédito a largo plazo.

2.4.3 Tipos de cartera de crédito

Desde la perspectiva de Pizarro y Álvarez (2023) la cartera de crédito se compone de la tipología señalada en la figura 6.

Figura 7

Tipos de cartera de crédito



Nota. Adaptado de Pizarro y Álvarez (2023)

- **Cartera vencida:** Se refiere a los créditos que no han sido pagados, por los deudores en el plazo acordado, lo cual, puede deberse a diversos factores, como la falta de capacidad de pago, seguimiento y gestión adecuada por parte de la empresa, entre otros.

Por tanto, es importante que las entidades tengan medidas de control interno adecuadas para prevenir y gestionar la cartera vencida como, la evaluación periódica de la capacidad de pago, cobranzas oportunas e identificación de posibles riesgos.

- **Cartera por vencer:** Esta referida a los créditos que están próximos a su fecha de vencimiento y que aún no han sido pagados por los deudores. En este sentido, es fundamental que las empresas tengan medidas control interno ajustadas para la gestión de este componente.
- **Cartera que no devenga interés:** Hace referencia a los créditos que no generan intereses para la empresa o institución financiera que los otorga, lo cual, puede deberse a diversos factores, como el propósito del crédito, tasa de interés acordada, entre otros. A este respecto, se deben considerar algunas medidas de control interno como: evaluación periódica de la calidad de la cartera, para la identificación de posibles riesgos, capacitación al personal e implementación de sistemas de información y tecnología adecuada para la gestión.
- **Cartera improductiva:** Se refiere a los créditos que no generan ingresos para la empresa o institución financiera que los otorga, ya sea, porque los deudores no pueden pagar o los créditos no son rentables.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

3.1.1 *Enfoque cuantitativo*

Se refiere al uso de métodos y técnicas estadísticas, para analizar y recopilar datos numéricos y objetivos, se utiliza en algunos casos, para estudiar relaciones causales entre variables y probar hipótesis. Dentro de las técnicas aplicadas, se encuentran la encuesta, experimentos, análisis de datos secundarios y estadísticos (Villanueva, 2022). Para el desarrollo de la investigación, se consideró el enfoque cuantitativo, por cuanto, permitió analizar datos referentes a la cartera de crédito, como la cantidad de créditos otorgados, tas de interés promedio, plazos, comportamiento de la cartera dentro de la cooperativa, entre otros aspectos, con la finalidad de identificar posibles áreas de mejora.

3.1.2 *Enfoque cualitativo*

Se aplicará una investigación cualitativa, centrada en la comprensión de los aspectos subyacentes de la gestión de la cartera de crédito, tales como políticas y procedimientos internos, comportamiento de los clientes, aplicación de la normativa legal vigente, así como, otras variables que puedan influir en la calidad de los préstamos. No obstante, a través de este enfoque, los auditores podrán tener una visión más detallada de los factores que afectan la gestión crediticia, y, por ende, coadyuva a identificar posibles riesgos y oportunidades de mejora.

3.2 Método de investigación

3.2.1 *Método inductivo*

En cuanto al método inductivo, utiliza los puntos de vista de los participantes para la construcción de temas amplios y generar conocimientos sobre el tema, inicia con la revisión teórica para la construcción del conocimiento, que es puesto en práctica en el desarrollo de las fases de auditoría de gestión, en este caso aplicado a la cartera y los procesos definidos para su cumplimiento.

3.2.2 Método deductivo

Según Guevara et al. (2020) es un enfoque de razonamiento lógico, que se utiliza para llegar a una conclusión a partir de premisas iniciales. En el método deductivo, se parte de una teoría general o una hipótesis y se utilizan proposiciones específicas, para llegar a conclusiones lógicas. Sobre el estudio, permitió conocer, por ejemplo, si la cooperativa cuenta con manuales de procesos y procedimientos para la gestión de la cartera de crédito, deduciendo lógicamente que la entidad, tiene controles internos adecuados.

3.2.3 Método analítico

El análisis es entendido como la descomposición de un fenómeno, siendo uno de los procedimientos más utilizados, para acceder al conocimiento de las diversas facetas de la realidad Lopera et al (2018). Se aplicará en método analítico en la revisión de la documentación y la generación de informes donde se presenten los análisis efectuados a los procesos internos e indicadores de gestión, con esta información se generarán las conclusiones y recomendaciones para la administración de la agencia Riobamba.

3.3 Tipo de Investigación

3.3.1 Investigación Documental

Consiste en una técnica de investigación, basada en la recopilación y análisis de información a partir de documentos y fuentes extraídas de la literatura, haciendo uso de libros, revistas, informes, estadísticas y otros materiales escritos (Contreras & Campa, 2022). En cuanto al estudio que se aborda, este tipo de investigación permitió recopilar información existente sobre la gestión de la cartera de crédito, como informes financieros, manuales de procesos, registro de los préstamos y otros documentos relevantes y de interés para la realización de la auditoría respectiva.

3.3.2 Investigación de Campo

Se refiere a la recopilación de información fuera de un lugar de trabajo, es decir, los datos que se necesitan dentro del proceso de investigación, se toman en ambientes reales no controlados

(Villanueva, 2022). A tales efectos, se realizan los procesos de auditoría en las instalaciones de la cooperativa, verificando el cumplimiento de la normativa aplicable al proceso de cartera.

3.4 Diseño de la investigación

3.4.1 Investigación descriptiva

Es un análisis de los fenómenos que se desarrollan en una entidad, con el objetivo de describir las características de conjuntos homogéneos realizado de forma sistemática para establecer el comportamiento de los procesos en estudio Guevara et al. (2020). En este sentido, se conocerán los hechos que afectan el desarrollo de las actividades en la cooperativa, afectando el cumplimiento de los procesos de otorgamiento y recuperación de cartera vencida.

3.5 Nivel de la investigación

3.5.1 Investigación no experimental

Para Zambrano et al. (2020) es una técnica que se basa en la observación y medición de variables, sin manipularlas de manera intencional, observando el comportamiento de los fenómenos, tal como ocurren naturalmente, sin intervenir en ellos. En el estudio, a través de la auditoría de gestión, se observó el comportamiento de los clientes, en relación con los pagos de sus créditos, tasas de interés, plazos de préstamos, pero sin intervenir en ellos.

3.6 Población y muestra

Es un grupo que cuentan con características comunes, por esta razón pueden ser parte de un estudio para establecer un fenómeno determinado, en este caso está compuesto por los empleados de la agencia Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. Para el caso de la muestra se tomará la totalidad de la población, por ser finita, es decir, menor a 100 (ver tabla 1).

Tabla 1

Detalle de la población

Cargo	Cantidad
Jefe de agencia	1
Asesores de crédito	7
Analista de crédito	1
Encargado de cobranza	1
Total	10

Nota. Información suministrada la COAC Kullki Wasi Ltda.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos


3.7.1 Técnicas de recolección de datos

- **Encuesta:** Se aplica a la totalidad de empleados de la cooperativa, con la finalidad de conocer si el tema planteado es viable en su aplicación.
- **Observación directa:** Registra los hechos observados en el proceso de auditoría de gestión permite conocer aspectos que afectan los resultados de la organización.

3.7.2 Instrumentos de recolección de datos

- **Cuestionario:** Se refiere a un grupo de preguntas definidas sobre un tema previamente establecido. Para el caso de estudio, se diseñó un cuestionario de diez ítems de preguntas cerradas, aplicado a los empleados del área de créditos de la cooperativa.
- **Ficha de observación.** Es un registro cronológico de los hechos observados por el investigador, directamente en el área objeto de estudio. A este respecto, se diagnosticó las áreas de crédito y cobranza de la cooperativa, donde se ejecutó el proceso de auditoría de gestión.
- **Cuestionario de control interno:** La aplicación del cuestionario de control interno, en el componente de la cartera de crédito, es esencial para garantizar la efectividad y eficiencia, de los controles internos relacionado con dicho rubro. Se puede incluir la

identificación de posibles riesgos y vulnerabilidades en el proceso de otorgamiento y seguimiento de créditos, así como las medidas de control para mitigar dichos riesgos.

 <p>Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Cuestionario de Control Interno Cartera de Crédito Fase II: Ejecución</p>	<p>C.C.I. – C.C. 1/1</p>
--	--	--------------------------

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

Componente: Cartera de Crédito

Objetivo: Verificar la razonabilidad de la cartera de crédito

Nº	Pregunta	RESPUESTA			PT	CT	Observación
		SI	NO	N/A			
1	¿La cooperativa cuenta con un manual de procesos y procedimientos para la gestión de la cartera de crédito?						
2	¿La cooperativa tiene políticas y procedimientos claros y consistentes para la gestión de la cartera de crédito?						
3	¿La cooperativa realiza evaluaciones periódicas sobre la capacidad de pago de los deudores?						
4	¿Posee medidas de seguimiento y cobranza adecuadas para la gestión de la cartera de crédito?						
5	¿Identifica y gestiona adecuadamente los riesgos y vulnerabilidades asociados con la gestión de la cartera de crédito?						
6	¿Tiene sistemas de información y tecnología adecuados para la gestión de la cartera de crédito?						
7	¿El personal encargado de la gestión de la cartera de crédito cuenta con la capacitación y entrenamiento periódico?						
8	¿Se establecen estrategias de recuperación de créditos para los casos de morosidad?						
9	¿La cooperativa identifica y gestiona los posibles fraudes y actividades ilícitas relacionadas con la gestión de la cartera de crédito?						
10	¿Se realizan evaluaciones periódicas de la calidad de la cartera de crédito?						

<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 15/08/2023</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 17/08/2023</p>


CAPÍTULO IV

PROPUESTA



AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE: CARTERA DE CRÉDITO
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 15/08/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 17/08/2023

 <p>Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Cartera de Crédito Archivo Permanente</p>	<p>A.P 1/1</p>
--	---	-----------------------


4.1 Archivo Permanente

Objetivo: Mantener un registro histórico continuo de la entidad auditada, que permita a los auditores tener acceso a información relevante y actualizada sobre la organización, sus operaciones, políticas, procedimientos, estructura organizativa, y otros aspectos relevantes, proporcionando una base sólida para el desarrollo y continuidad de las auditorías, ya que, contiene información que es importante para múltiples períodos de auditoría.

ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE

Código	Contenido	Ref. P/T
5.1.1	Antecedentes de la empresa	A.E 1/1
5.1.2	Generalidades de la empresa	G/E 1/1
5.1.3	Misión y Visión	M y V 1/1
5.1.5	Valores y principios	V.P
5.1.6	Políticas y procedimientos	P.P
5.1.7	Actividades que realiza la empresa	A.E
5.1.8	Estructura organizacional	E. O

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 15/08/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 17/08/2023


 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Cartera de Crédito Antecedentes de la Empresa</p>	<p>A.E 1/1</p>
--	---	----------------

4.1.1 Antecedentes de la empresa

A finales de 2002, se reunieron en la ciudad de Ambato un grupo de dirigentes de algunos pueblos, entre los que destacan: Salasaca, Chibuleo y Pilahuín, con el propósito de constituir una cooperativa de ahorro y crédito, para apoyar a las personas que no pueden acceder a los beneficios que ofrece las entidades financieras tradicionales. Tal es el caso, de la casa de dinero que lleva por nombre KULLKI WASI Ltda., conformada para el momento por doce personas, con un grado de instrucción primaria. La Cooperativa de Ahorro y Crédito, en lo sucesivo COAC KULLKI WASI Ltda., fue creada mediante un acuerdo ministerial identificado con el número 002-SDRCC de 2003, emitido a su vez, por el Ministerio de Bienestar Social 6582, el 23 de enero de 2003; a través de la resolución SEPS-ROEPS-2013-000266 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual aprobó con observaciones, la adecuación de sus estatutos sociales, fundamentado en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

En la actualidad, la COAC Kullki Wasi Ltda., a través de sus esfuerzos y logros, vinculados a una adecuada toma de decisiones, ha construido el futuro de aproximadamente 130.000 socios, distribuidos en sus 25 agencias ubicadas a nivel nacional, como la Costa, Oriente, Sierra y Región Insular. Sobre el posicionamiento en la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria (SEPS), se ubica en el segmento 1, caracterizada como una institución confiable, segura y con una visión de vanguardia. Aunado a esto, cumple con rigurosidad lo establecido por los órganos, leyes y demás normativas competentes en la materia, mediante el apoyo tanto del Consejo de Administración, como de Vigilancia, quienes de manera permanente controlan cada uno de los departamentos, a fin de que se cumpla el rol asignado a cada uno. De esta forma, ofrecer transparencia y experiencia con responsabilidad, para el crecimiento y fortalecimientos de los socios.

<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 15/08/2023</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 17/08/2023</p>

 <p>Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Cartera de Crédito Generalidades de la Empresa</p>	<p>G.E 1/1</p>
--	--	----------------

4.1.2 Generalidades de la empresa

Naturaleza

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA en adelante denominada Cooperativa, actualmente funcionando, somete su actividad y operación al Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, las regulaciones emitidas por el órgano regulador y a las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Domicilio

El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón AMBATO, Provincia TUNGURAHUA y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa podrá abrir oficinas para atención a sus socios y/o público en general en cualquier parte del territorio nacional.

Responsabilidad

La Cooperativa será de responsabilidad limitada y responderá ante terceros hasta por la totalidad de su patrimonio; en tanto que sus integrantes, lo harán hasta por el monto de los aportes por ellos efectuados al capital de la entidad.

<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 15/08/2023</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 17/08/2023</p>

 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Cartera de Crédito Misión y Visión</p>	<p>M y V 1/1</p>
--	--	------------------

4.1.3 Misión y Visión

Misión

Fomentar el desarrollo de nuestros socios y clientes, brindando servicios financieros inclusivos, con transparencia, calidad, responsabilidad social y ambiental.


Visión

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

Duración

La Cooperativa será de duración indefinida; sin embargo, podrá liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en el Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones del órgano regulador y demás normativa aplicable.

<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 15/08/2023</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 17/08/2023</p>

 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Cartera de Crédito Valores y Principios</p>	<p>V y P 1/1</p>
--	---	------------------

4.1.4 Valores y Principios

Figura 8

Valores de la COAC Kullki Wasi Ltda.

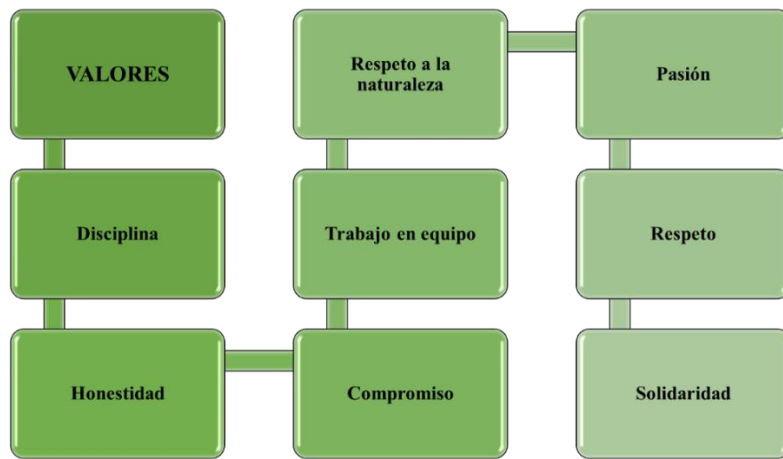
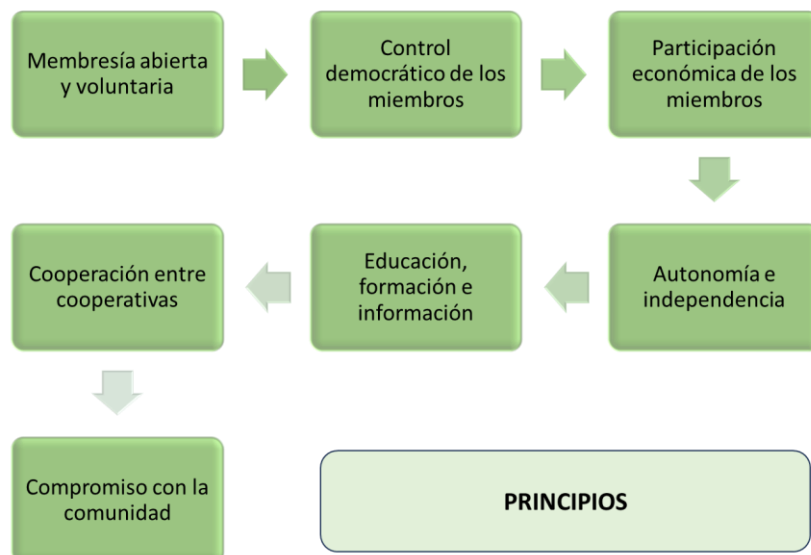



Figura 9

Principios de la COAC Kullki Wasi Ltda.



<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 15/08/2023</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 17/08/2023</p>


 <p>Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Cartera de Crédito Políticas y Procedimientos</p>	<p>P y P 1/1</p>
--	---	------------------

4.1.5 Políticas y procedimientos

Las políticas y procedimientos de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, son fundamentales para el correcto funcionamiento y desarrollo de la entidad. Se fundamentan en normas establecidas con el objetivo de garantizar la transparencia, eficiencia y seguridad en todas las operaciones que se realizan, tanto para los socios como para los empleados.

- Posee políticas claras y precisas en cuanto a la adhesión de nuevos socios. Estas políticas establecen los requisitos y procedimientos necesarios para que una persona pueda convertirse en socio de la cooperativa, asegurando que sólo aquellos que cumplen con ciertos criterios de solvencia y responsabilidad puedan acceder a los servicios financieros ofrecidos.
- La cooperativa tiene políticas relacionadas con los préstamos otorgados a los socios. Estas normas establecen los límites de financiamiento, plazos de pago, tasas de interés y garantías requeridas, con el objetivo de evitar riesgos financieros tanto para la entidad como para los socios.
- Se establecen procedimientos para la evaluación y aprobación de solicitudes de préstamo, así como, para el seguimiento de los pagos y la recuperación de deudas.
- Posee políticas de transparencia y rendición de cuentas, que garantizan que la información financiera sea clara, veraz y accesible para todos los socios. Estas normas establecen la obligación de realizar informes periódicos, sobre la gestión financiera de la entidad, así como, de realizar auditorías externas para verificar la solidez y legalidad de sus operaciones.
- En cuanto a los procedimientos operativos, la cooperativa cuenta con normas detalladas relacionada a la atención al público, gestión de caja, contabilidad, control de riesgo administración del recurso humano y seguridad de la información. Estos procedimientos están diseñados de manera que aseguren la eficiencia, calidad y seguridad en todas las actividades realizadas en la cooperativa.

<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 15/08/2023</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 17/08/2023</p>

 <p>Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Cartera de Crédito Actividades que realiza</p>	<p>Ac 1/2</p>
--	--	---------------

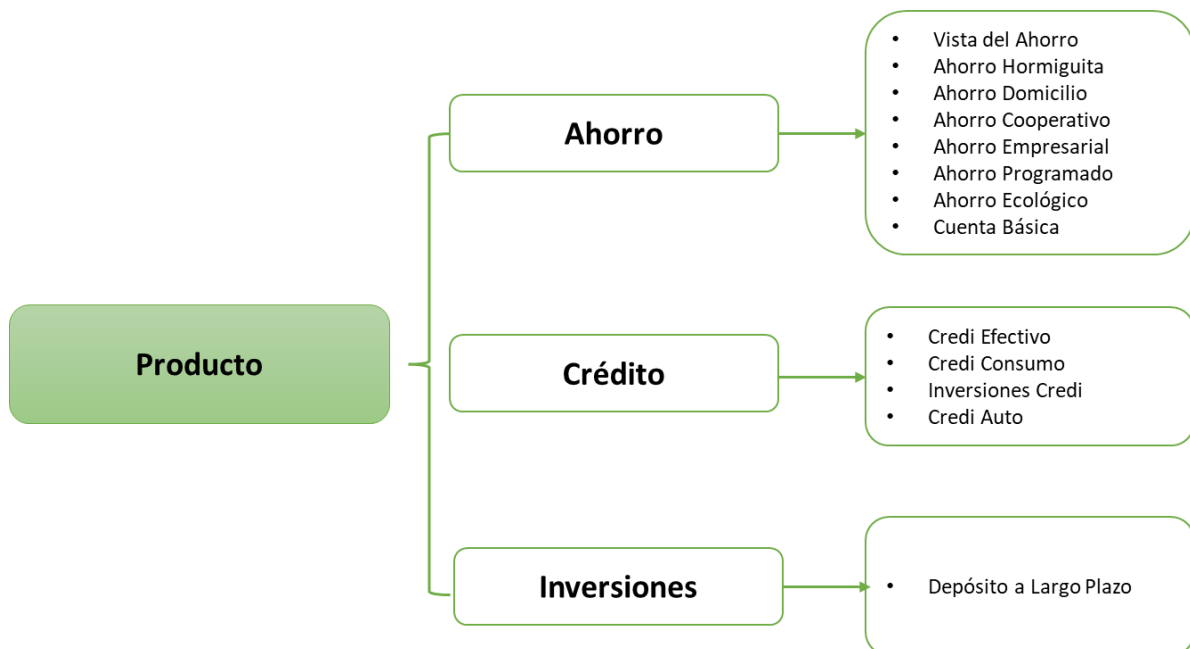
4.1.6 Actividades que realiza la empresa

Productos

La COAC Kullki Wasi, ofrece una variedad de productos, que permiten atender diferentes necesidades de los socios.


Figura 10

Productos que ofrece la COAC Kullki Wasi



Nota. Información recopilada de la COAC Kullki Wasi (2023)

<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 15/08/2023</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 17/08/2023</p>

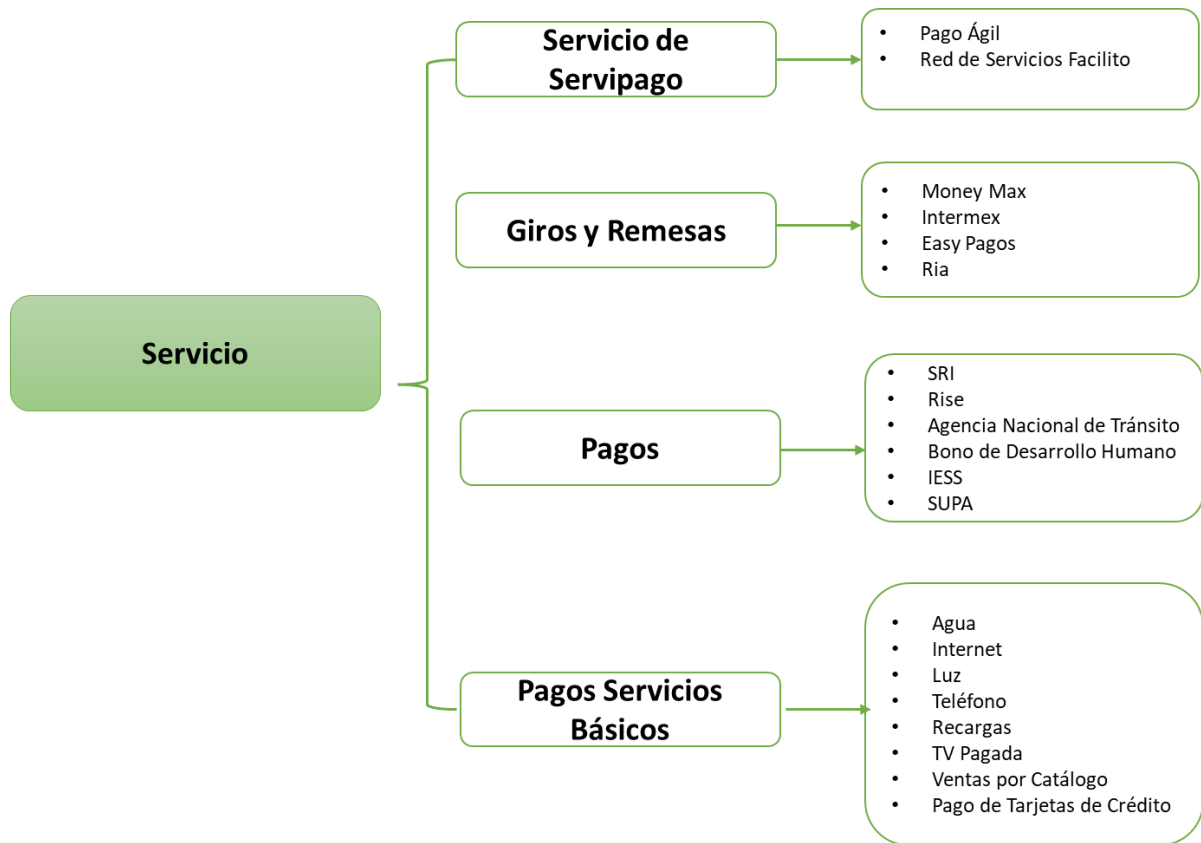
 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Cartera de Crédito Actividades que realiza</p>	<p>Ac 2/2</p>
--	---	----------------------

Servicios

En la figura 18, se despliegan los diferentes servicios ofrecidos a través de la COAC Kullki Wasi, atendiendo las necesidades y exigencias de los socios y clientes en general.

Figura 11

Servicios que ofrece la COAC Kullki Wasi

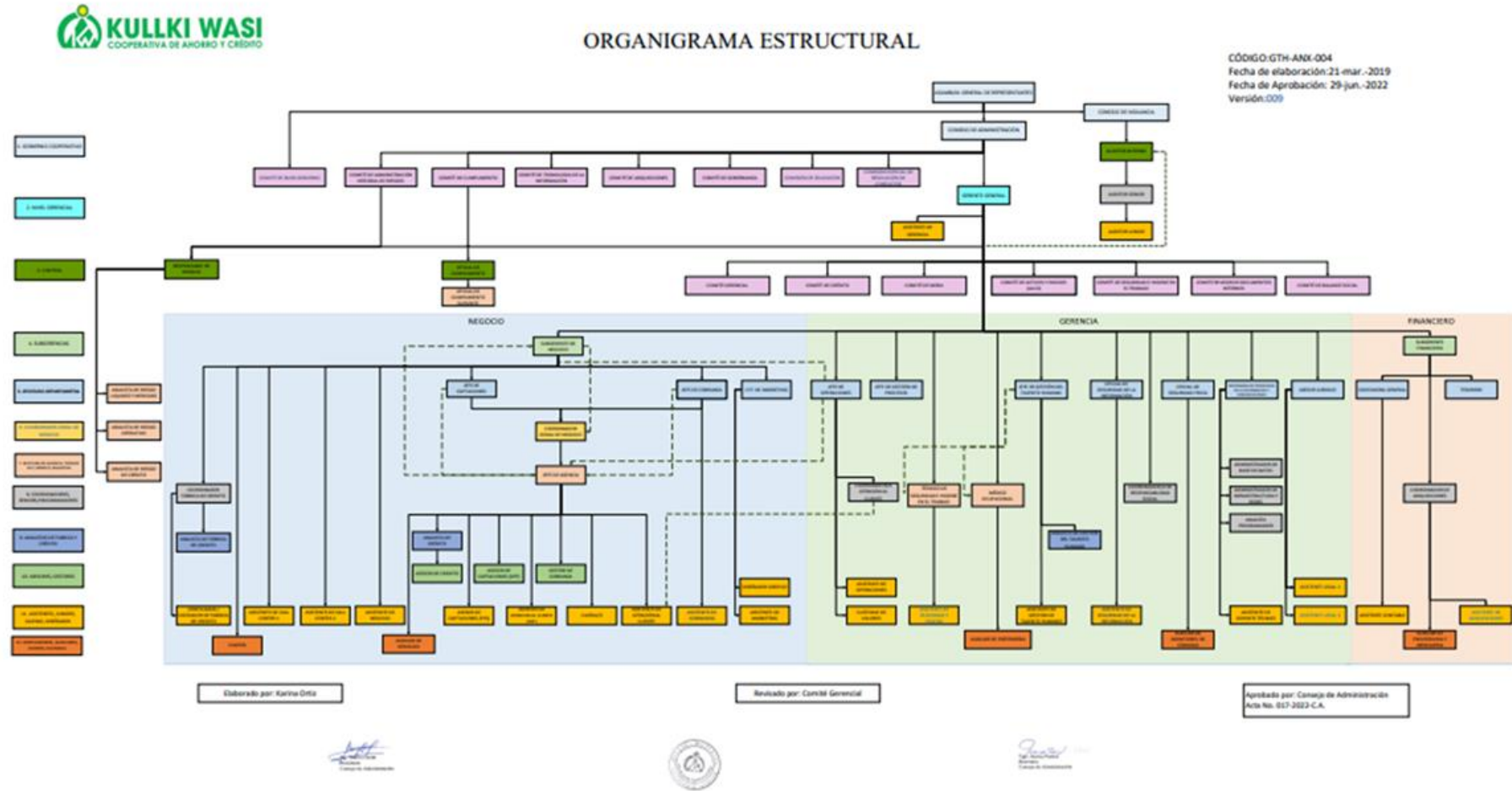



Nota. Información recopilada en la COAC Kullki Wasi

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 15/08/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 17/08/2023

4.1.7 Estructura organizacional

Figura 12 Organigrama estructural de la COAC Kullki Wasi



 <p>JM Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI</p> <p align="center">Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito</p> <p align="center">Fase I: Planificación Preliminar</p>	<p align="center">FI-PP 1/1</p>
--	--	--


4.2 Fase I. Planificación Preliminar

Objetivo:

Establecer las bases para el desarrollo efectivo de la auditoría, definiendo el alcance, objetivos, recursos necesarios y actividades a realizar durante el proceso de auditoría.

Nº	Proceso	Responsable	Ref. P/T
1	Elabore de la Carta de Aceptación	JM	FI-PP-CA 1/1
2	Elabore información general	JM	FI-PP-IG 1/1
3	Realice la visita preliminar	JM	FI-PP-VP 1/1
5	Elabore el motivo, objetivo y alcance de la auditoría	JM	FI-PP-MOA 1/1
8	Elabore el informe preliminar	JM	IP 3/4
9	Elabore el plan estratégico	JM	PE 4/4

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 15/08/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 17/08/2023

 <p>JM Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase I: Planificación Preliminar Carta de Aceptación</p>	<p align="center">FI-PP-CA 1/1</p>
--	---	---

Riobamba, 15 de agosto de 2023

Ingeniero:

Fernando LLuashco

Jefe de Agencia Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI

Presente. –

Tengo a bien dirigirme a usted, en la oportunidad de agradecer la confianza que le brinda a JM Auditor y Consultor, para realizar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. La propuesta de ejecución, conlleva un periodo de aproximadamente 6 meses, comprendido del 15 de agosto de 2023 al 15 de febrero de 2024, conforme a lo acordado en reunión previa.

La presente auditoría de gestión tiene como objetivo revisar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, con el fin de garantizar la eficiencia y transparencia en la administración de los recursos financieros de la institución. Por tanto, a través del trabajo se pretende establecer una evaluación inicial de la situación actual de la cartera de crédito, identificar posibles riesgos y deficiencias en su gestión, y proponer recomendaciones para su mejora.


JM Auditor y Consultor, es una firma sólida, con reputación y experiencia en el campo de las auditorías, garantizando compromiso con la excelencia y precisión en el servicio que se brinda. Hemos trabajado con una amplia gama de organizaciones, incluyendo cooperativas, demostrando consistentemente nuestra capacidad, para ofrecer recomendaciones significativas que impulsan la mejora continua y el éxito organizacional. En este sentido, la firma se compromete a llevar a cabo una auditoría exhaustiva y constructiva, que brinde a su cooperativa las herramientas necesarias, para fortalecer sus procesos internos y alcanzar sus objetivos estratégicos.

Atentamente,

Jorge Macas

JM Auditor y Consultor

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 15/08/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 17/08/2023

 <p>Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Fase I Planificación Preliminar Información General</p>	<p>FI-PP-IG 1/1</p>
--	---	---------------------

Información General

Razón Social

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, Ltda.

Nombre Comercial

Cooperativa Kullki Wasi

RUC

1891710255001

Código CIUU

K641902

Clase de Contribuyente

Especial

Fecha de inicio de actividades

23/01/2003

Tipo de Contribuyente

Sociedad con personería jurídica

Dirección principal

Juan B. Vela S/N Martínez


Provincia

Tungurahua

Cantón

Ambato

<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 15/08/2023</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 17/08/2023</p>

 <p>JM Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase I: Planificación Preliminar Visita Previa</p>	<p align="center">FI-PP-VP 1/1</p>
--	---	---


Visita preliminar

Se realizó visita previa a la institución, con la finalidad de conocer la apreciación del personal que labora en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., acerca de la operatividad de la cartera de crédito. A este respecto, se aplicó un diagnóstico a fin de adquirir conocimiento sobre los criterios utilizados por la entidad para aprobar una solicitud de crédito, constatando los siguientes: capacidad de pago, historial crediticio, garantías, cumplimiento de requisitos, análisis de riesgo, relación del socio con la cooperativa y cumplimiento de políticas internas. Asimismo, se corroboró que se realiza análisis exhaustivo de la capacidad de pago de los solicitantes antes de la aprobación de un crédito.

En cuanto a los procesos de revisión de préstamos, el personal señaló que se realiza evaluación de riesgo crediticio, análisis de capacidad de pago, revisión de documentación y entrevista personal con el socio. La entidad a su vez, brinda información clara y detallada a los socios sobre las tasas de interés y condiciones de préstamos, lo cual es fundamental, para fomentar la confianza y satisfacción de los socios. Sobre el monitoreo para el cumplimiento de los pagos por parte del asociado que poseen créditos activos, la cooperativa realiza llamadas telefónicas, envió de mensajes de texto y en algunas ocasiones visitas domiciliarias. En cuanto a las medidas tomadas cuando existen retraso en los pagos, la entidad se apoya en llamadas de seguimiento, envió de notificaciones, renegociación de los términos del préstamo, acciones legales y aplicación de penalizaciones.

En otro aspecto, se indagó acerca de la realización de auditorías internas, a lo cual, el personal manifestó que se hacen de manera periódica, con la finalidad de verificar la integridad de la cartera de crédito. Aunado a esto, indicaron que existe un procedimiento claro para la gestión y cobranza de aquellos préstamos que se encuentran en mora, así como, un registro detallado de las operaciones relacionadas con la cartera. Finalmente, se determinó que la cooperativa aplica algunas acciones para garantizar la transparencia en las operaciones del departamento de crédito, entre las que destacan: acceso a información clara sobre tasas de interés, publicación de informes financieros, capacitación del personal, implementación de auditorías, tanto internas, como externas, entre otros.

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 17/08/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 19/08/2023

 <p>JM Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase I: Planificación Preliminar Motivo, Objetivo, Alcance</p>	<p align="center">FI-PP-VP 1/1</p>
--	---	---

Motivo

La auditoría de gestión para el componente de cartera de crédito, tiene como objetivo principal evaluar la eficacia, eficiencia y economía en la gestión de la cartera de crédito de la COAC Kullki Wasi, esto implica revisar los procesos, procedimientos y controles relacionados con la concesión, seguimiento y recuperación de créditos, con el fin de identificar posibles áreas de mejora, riesgos operativos y oportunidades para optimizar el desempeño en la gestión crediticia. Además, la auditoría busca asegurar el cumplimiento de las políticas internas y regulaciones externas aplicables, así como, la protección de los activos financieros y la satisfacción de las necesidades de los clientes.


Objetivo

Garantizar la adecuada administración y control del componente cartera de crédito, así como, la identificación de posibles áreas de mejora en su gestión, con la finalidad de prevenir riesgos que puedan afectar la estabilidad financiera de la institución. Por lo tanto, es imprescindible que se realice de manera regular y profesional, para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento de la cooperativa.

Alcance

La auditoría de gestión puede abordar diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de la cartera, adecuación de las políticas de crédito, eficacia de los procesos de evaluación de riesgos, gestión de cobranzas, entre otros. Además, es importante verificar la congruencia entre la cartera de crédito de la cooperativa y su capacidad financiera, asegurando que esta se encuentre bien diversificada y que no represente un riesgo excesivo para la entidad.

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 18/08/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 20/08/2023

 <p>JM Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase I: Planificación Preliminar Informe Preliminar</p>	<p align="center">FI-PP-IP 1/1</p>
--	--	---

Riobamba, 18 de agosto de 2023

Ingeniero:

Fernando LLuashco

Jefe de Agencia Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI

Presente. –

Tengo a bien dirigirme a usted, en la oportunidad de informarle acerca de la revisión previa realizada en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. A tales efectos, se realizó una encuesta estructurada mediante cuestionario de 10 ítems, de preguntas cerradas, relacionadas con el componente: Cartera de Crédito.

Sobre las respuestas obtenidas de los 10 empleados encuestados se determinó lo siguiente:


- De acuerdo con el personal encuestado, los criterios utilizados por la cooperativa para aprobar una solicitud de crédito, están relacionados con la capacidad de pago, historial crediticio, garantías, cumplimiento de requisitos, análisis de riesgo, relación del socio con la cooperativa y cumplimiento de políticas internas.
- El 100% manifestó que en la institución se realiza un análisis exhaustivo sobre la capacidad de pago de los solicitantes antes de aprobar un crédito.
- El 100% sostiene que se brinda información clara y detallada a los socios sobre las tasas de interés y las condiciones de los préstamos
- Sobre el monitoreo realizado para el cumplimiento de los pagos por parte de los socios, que tienen créditos activos, destacan las llamadas telefónicas y mensajes de texto.
- Según los encuestados, la cooperativa toma algunas medidas para los casos de retrasos en los pagos o incumplimiento por parte de los socios, como las llamadas de seguimiento, envío de notificaciones, renegociación, entre otros.
- El 80% indica que siempre se realizan auditorías internas periódicas
- Un 80% sostiene que existen procedimientos claros para la gestión y cobranza de préstamos en mora y se lleva registro detallado de las operaciones relacionadas con la cartera de crédito.

Atentamente,

Jorge Macas

Auditor

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 18/08/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 20/08/2023

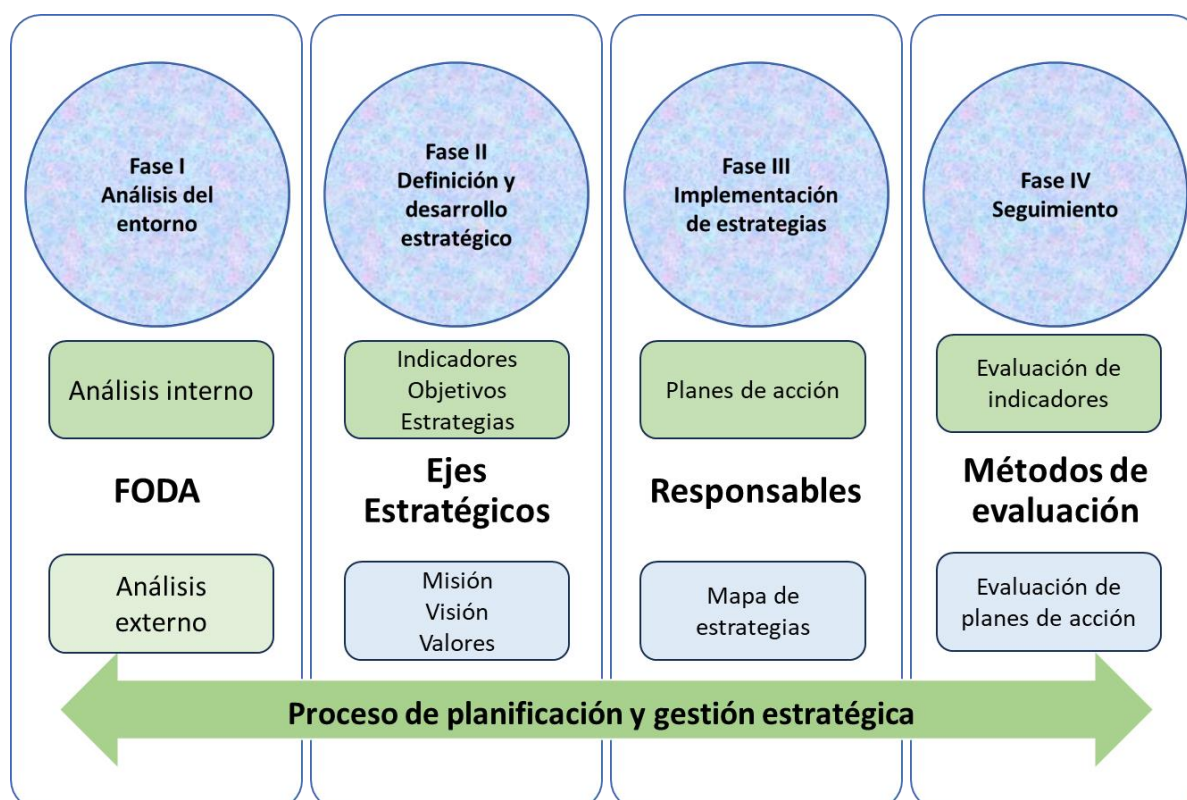
 <p>Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase I: Planificación Preliminar Plan Estratégico</p>	<p>FI-PP-PE 1/1</p>
--	---	---------------------

Plan estratégico

Se diseña el plan estratégico con la aplicación de conceptos clave, apoyo del FODA de la COAC Kullki Wasi y estrategias de mercado, con la finalidad de permitir que la entidad financiera alcance ventaja competitiva, no solo en cuanto a estrategias, sino también en el nivel operativo. A continuación, se muestra el mapa de procesos estratégicos, diseñado por fases, tal como se muestra en la figura 13:


Figura 13

Proceso de planificación estratégica



Nota. Plan estratégico para la COAC Kullki Wasi

<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 18/08/2023</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 20/08/2023</p>

 <p>JM Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Fase II. Planificación Específica Programa</p>	<p align="center">FII-PE-PPE 1/1</p>
--	--	---

4.3 Fase II. Planificación Específica


Objetivo

Planificar y recopilar la información necesaria para la evaluación del desempeño y eficacia de la gestión de la cartera, mediante la realización de pruebas y recopilación de evidencias, se analizan los procesos y controles, verificando el cumplimiento tanto de políticas, como de procedimientos establecidos.

Programa de Planificación Específica

N°	Proceso	Responsable	Ref. P/T
1	Analice la normativa interna	JM	FII-PE-ANI 1/1
2	Evalúe el cuestionario del control interno de la cartera de crédito	JM	FII-PE-CCI-CC 1/2
3	Evalúe el nivel de riesgo y confianza	JM	FII-PE-ECR 1/2


Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 24/08/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 26/08/2023

 <p>JM Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Fase II. Planificación Específica Análisis Normativa Interna</p>	<p align="center">FII-PE-ANI 2/4</p>
--	--	---

Objetivo: Analizar la normativa interna

Base Legal	Área de aplicación	Marca
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)	Cada uno de los departamentos	√
Estatuto de la COAC Kullki Wasi	Cada uno de los departamentos	√
Normativa Interna de la COAC Kullki Wasi	Cada uno de los departamentos	√
Manual de Crédito Interno	Departamento de Crédito	√
Políticas internas de otorgamiento de crédito	Departamento de Crédito	√

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 02/09/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 04/09/2023

 <p>JM Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Fase II. Planificación Específica Cuestionario de Control Interno Cartera de Crédito</p>	<p align="center">FII-PE-CCI-CC 1/2</p>
--	--	--


Evaluación de la cartera de crédito

La evaluación de la cartera de crédito a través del cuestionario de control interno, es importante porque permite identificar riesgos, establecer controles, garantizar el cumplimiento normativo y promover la mejora continua en la gestión crediticia.

Tabla 2

Cuestionario de control interno de la cartera de crédito


Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión							
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021							
Componente: Cartera de Crédito							
Objetivo: Verificar la razonabilidad de la cartera de crédito							
N°	Pregunta	RESPUESTA			PT	CT	Observación
		SI	NO	N/A			
1	¿La cooperativa cuenta con un manual de procesos y procedimientos para la gestión de la cartera de crédito?	X			10	5	1. Existe un manual, pero no se aplica de manera adecuada
2	¿La cooperativa tiene políticas y procedimientos claros y consistentes para la gestión de la cartera de crédito?	X			10	4	D2. Las políticas están claras y definidas pero su aplicación no es la correcta
3	¿La cooperativa realiza evaluaciones periódicas sobre la capacidad de pago de los deudores?	X			10	10	
4	¿Posee medidas de seguimiento y cobranza adecuadas para la gestión de la cartera de crédito?	X			10	10	
5	¿Identifica y gestiona adecuadamente los riesgos y vulnerabilidades asociados con la gestión de la cartera de crédito?		X		10	3	3. Los riesgos asociados con la gestión de la cartera no se identifican de forma correcta
6	¿Tiene sistemas de información y tecnología adecuados para la gestión de la cartera de crédito?	X			10	4	4. Existen adecuados sistemas tecnológicos, pero se requiere capacitación del personal

 <p>Auditoría, consultoría y asesoría</p>	Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Fase II. Planificación Específica Cuestionario de Control Interno Cartera de Crédito	FII-PE-CCI-CC 2/2
--	--	--------------------------

7	¿El personal encargado de la gestión de la cartera de crédito cuenta con la capacitación y entrenamiento periódico?	X			10	6	5. Se capacita al personal, pero no de forma periódica
8	¿Se establecen estrategias de recuperación de créditos para los casos de morosidad?	X			10	10	
9	¿La cooperativa identifica y gestiona los posibles fraudes y actividades ilícitas relacionadas con la gestión de la cartera de crédito?	X			10	10	
10	¿Se realizan evaluaciones periódicas de la calidad de la cartera de crédito?	X			10	6	6. La evaluación se realiza esporádicamente
ΣTOTAL					100	66	

Nota. El cuestionario de control interno se aplicó al personal vinculado a la cartera de crédito

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 15/09/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 18/09/2023

 <p>Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Fase II: Planificación Específica Evaluación del nivel de Confianza y Riesgo</p>	<p>FII-PE-ECR 1/2</p>
--	--	-----------------------

Evaluar el nivel de riesgo y nivel de confianza

La finalidad de evaluar el nivel de riesgo y de confianza en la COAC Kullki Wasi, es identificar y comprender los posibles riesgos a los que está expuesta la cooperativa, así como, determinar el grado de confianza en la integridad y fiabilidad de sus operaciones, procesos y estados financieros. Dicha evaluación permite a la cooperativa tomar decisiones, para mitigar los riesgos identificados, fortalecer su gestión interna y generar mayor confianza entre sus partes interesadas, como socios, inversores, clientes y entidades reguladoras. Para su evaluación y análisis se aplicó la fórmula que se detalla a continuación:

Fórmula Nivel de Confianza:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

Dónde:

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total = 66

PT = Ponderación Total = 100

$$NC = \frac{66}{100} * 100$$

$$NC = 66\%$$


Fórmula Nivel de Riesgo:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 66\%$$

$$NR = 34\%$$

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 20/09/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 22/09/2023

 <p>Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Fase II: Planificación Específica Evaluación del nivel de Confianza y Riesgo</p>	<p>FII-PE-ECR 2/2</p>
--	--	-----------------------

Ponderación del nivel de confianza y de riesgo


NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
95% - 76%	75% - 51%	50% - 15%

Nota. Detalle de los niveles de riesgo y confianza

Análisis: Los resultados indican que la cooperativa tiene una base sólida en términos de confianza del 66%, es decir, moderado, aunque existen áreas donde se puede trabajar para fortalecerla aún más y mitigar posibles riesgos identificados en un nivel bajo con un 34%, los cuales se pueden interpretar de la siguiente manera:

- **El nivel de confianza moderado (66%):** Indica que, en general, la cooperativa cuenta con ciertos elementos que generan confianza en sus operaciones, procesos y estados financieros. Sin embargo, aún existen áreas de mejora o posibles riesgos que podrían impactar esta confianza.
- **Nivel de riesgo bajo (34%):** Señala que la cooperativa presenta un nivel de riesgo relativamente bajo, en comparación con otras organizaciones. Los resultados demuestran que las amenazas potenciales para la cooperativa son menores, lo que brinda cierta estabilidad y seguridad en sus operaciones. No obstante, el porcentaje del 34% obedece a la manera inadecuada en que se aplica el manual, no se aplican las políticas y procedimientos de forma correcta, los riesgos asociados con la gestión de la cartera no se identifican adecuadamente, el personal requiere capacitación periódica y la evaluación de la calidad de la cartera de crédito es esporádica.

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 20/09/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 22/09/2023

 <p>JM Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión Fase III: Ejecución Programa de Ejecución</p>	<p align="center">FIII-E-E-PE 1/1</p>
--	---	--

4.4 Fase III. Ejecución

Objetivo: Realizar las hojas de hallazgos

Programa de Ejecución

Nº	Proceso	Responsable	Ref. P/T
1	Realice la Hoja de hallazgos	JM	FIII-E-HH 1/3

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 24/08/2023
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 26/08/2023

FASE DE EJECUCIÓN

Tabla 3

Hoja de Hallazgos de la Auditoría de Gestión

Hallazgos	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
1. Existe manual de procesos y procedimientos para la gestión de la cartera de crédito, pero no se aplica de manera adecuada	La normativa ecuatoriana establece que las entidades financieras deben contar con un manual de procesos y procedimientos para la gestión de la cartera de crédito, el cual debe ser aplicado de manera adecuada. Esta normativa se encuentra establecida en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, que regula el funcionamiento de las entidades cooperativas en el país.	La falta de capacitación del personal en relación con los procedimientos establecidos, ausencia de supervisión adecuada, cambios en el personal clave involucrado en la gestión de la cartera, o incluso deficiencias en la comunicación interna.	Mayor riesgo crediticio, falta de uniformidad en los procesos, pérdida de oportunidades para maximizar el rendimiento de la cartera, e incluso posibles incumplimientos regulatorios.	Socializar el manual a través de la implementación de un programa integral de capacitación para el personal, reforzar los mecanismos de supervisión y monitoreo para garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, establecer canales efectivos de comunicación interna para abordar cualquier inquietud o desviación y realizar revisiones periódicas del manual para asegurar su vigencia y relevancia con respecto a las prácticas actuales del mercado y las regulaciones aplicables.


<p>2. Las políticas y procedimientos de la cooperativa están definidos claramente y son consistentes para la gestión de la cartera de crédito, pero su aplicación no es la correcta.</p>	<p>La política de crédito de una cooperativa en Ecuador debe estar marcada en las normativas emitidas por la SEPS y ser complementada con la Normativa Interna de la COAC Kullki Wasi, la cual fortalece su gestión de la cartera de crédito, con el objetivo de asegurar la sostenibilidad y el crecimiento de la cooperativa en beneficio de sus socios.</p>	<p>Deficiencias en la comprensión por parte del personal, falta de supervisión efectiva, resistencia al cambio en la implementación de nuevos procesos, o incluso limitaciones en los sistemas informáticos o herramientas utilizadas para llevar a cabo la gestión de la cartera.</p>	<p>Posible deterioro en la calidad de la cartera, e incluso exposición a sanciones regulatorias debido al incumplimiento de las políticas establecidas.</p>	<p>Programa integral de capacitación y sensibilización sobre las políticas y procedimientos entre el personal involucrado en la gestión de la cartera, reforzar los mecanismos de supervisión para garantizar el cumplimiento adecuado, identificar y abordar las posibles barreras o resistencias al cambio que puedan estar afectando la correcta aplicación e implementar controles internos que permitan monitorear y evaluar continuamente la adhesión a las políticas y procedimientos establecidos.</p>
<p>3. Los riesgos y vulnerabilidades asociados con la gestión de la cartera de crédito, no se identifican adecuadamente.</p>	<p>Para el caso, la cooperativa se basa únicamente en la Normativa Interna y Manual de Crédito Interno donde se establecen las políticas de gestión de la cartera de crédito, para identificar y gestionar adecuadamente los riesgos y vulnerabilidades asociados con la concesión de créditos.</p>	<p>Ausencia de herramientas o metodologías formales para el análisis de riesgos, falta de capacitación del personal en la identificación de riesgos, o incluso una cultura organizacional que no promueve la importancia de la gestión proactiva de riesgos.</p>	<p>Exposición no gestionada a riesgos crediticios, falta de preparación para enfrentar posibles crisis financieras, pérdida potencial por incumplimientos crediticios, y una menor capacidad para anticipar y mitigar situaciones adversas que puedan afectar la cartera de crédito.</p>	<p>Procesos Formales: Para la identificación y evaluación de riesgos asociados con la gestión de la cartera de crédito, fomentar una cultura organizacional orientada a la gestión integral de riesgos, y establecer mecanismos para monitorear y revisar periódicamente los riesgos identificados, así como las estrategias para mitigarlos.</p>

<p>4. La cooperativa tiene sistemas de información y tecnología adecuados para la gestión de la cartera de crédito, pero se requiere capacitación del personal.</p>	<p>La Normativa Interna de la COAC Kullki Wasi y sus políticas internas, establecen que se debe contar con sistemas de información y tecnología adecuados para la gestión de la cartera de crédito, pero también hace hincapié en la importancia de la capacitación del personal en el uso de estos recursos. Solo de esta manera se podrá garantizar una gestión eficiente y transparente de la cartera de crédito, a su vez contribuirá al buen funcionamiento y la sostenibilidad de la cooperativa.</p>	<p>Está relacionada con la implementación reciente de nuevos sistemas, rotación o incorporación de personal no familiarizado con las herramientas, o incluso una falta de planificación en la capacitación del personal en el uso de dichos sistemas.</p>	<p>Subutilización de las capacidades de los sistemas, errores en el procesamiento de la información, menor eficiencia en la gestión de la cartera, y una potencial disminución en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.</p>	<p>Programa integral de capacitación: Dirigido al personal en el uso de los sistemas de información y tecnología disponibles, establecer manuales y guías de referencia para el manejo adecuado de las herramientas tecnológicas, promover el aprendizaje continuo y la actualización constante del personal en relación con las nuevas funcionalidades o actualizaciones de los sistemas, y realizar evaluaciones periódicas para medir el nivel de dominio y aprovechamiento de dichas herramientas por parte del personal.</p>
<p>5. El personal encargado de la gestión de la cartera de crédito no cuenta con capacitación y entrenamiento periódico.</p>	<p>La normativa y políticas internas de la COAC, establece que el personal encargado de la gestión de la cartera de crédito debe contar con capacitación y entrenamiento periódico, lo cual, es fundamental para asegurar la solidez y el buen funcionamiento, a través de la formación continua del personal, a fin de mejorar su desempeño, fortalecer su gestión financiera y ofrecer un servicio de calidad a sus socios y clientes.</p>	<p>Limitaciones presupuestarias, falta de reconocimiento por parte de la alta dirección sobre la importancia de la formación continua, o incluso una carencia de programas estructurados para el desarrollo profesional del equipo encargado de la gestión de la cartera.</p>	<p>La obsolescencia de conocimientos y habilidades, menor eficiencia en la gestión de la cartera, mayor propensión a cometer errores, menor capacidad para adaptarse a cambios en el entorno financiero y regulatorio, y una posible disminución en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.</p>	<p>Programas estructurados: Referente a capacitación para el personal encargado de la gestión de la cartera de crédito, asignar recursos presupuestarios específicos para este fin, establecer indicadores para medir el impacto de la formación en el desempeño del personal, e involucrar a la alta dirección en el apoyo y promoción de una cultura organizacional orientada al</p>

				desarrollo continuo del capital humano.
6. Las evaluaciones sobre la calidad de la cartera de crédito se realizan esporádicamente.	Tanto la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, así como, estatutos y normativa interna de la COAC Kullki Wasi, establecen que la cooperativa debe contar con políticas y procedimientos claros para la gestión de la cartera de crédito, que incluya parámetros de evaluación de riesgo, criterios de otorgamiento de crédito y seguimiento de la cartera. Es importante que estas políticas sean firmes y estén alineadas con las mejores prácticas del sector para garantizar una gestión eficiente y prudente de la cartera.	Asociada a limitaciones de recursos, falta de procesos establecidos para llevar a cabo dichas evaluaciones, o poca conciencia sobre la importancia de monitorear continuamente la calidad de la cartera.	Se traduce en una menor capacidad para detectar tempranamente posibles problemas en la cartera, mayor exposición a riesgos crediticios no identificados, toma de decisiones basadas en información desactualizada o incompleta, y una potencial afectación en la salud financiera general de la cooperativa.	Cronograma regular: para la realización de evaluaciones sobre la calidad de la cartera de crédito, asignar recursos específicos para llevar a cabo dichas evaluaciones, implementar herramientas y metodologías que faciliten el análisis periódico de la cartera, capacitar al personal encargado de realizar las evaluaciones, y establecer mecanismos ágiles para tomar acciones correctivas basadas en los resultados obtenidos.

Nota. Detalle de la hoja de hallazgos de acuerdo con la auditoría de gestión realizada a la COAC Kullki Wasi.

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 18/01/2024
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 22/01/2024

 <p>JM Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase IV. Comunicación Programa de Comunicación</p>	<p align="center">FIV-C-PC 1/1</p>
--	--	---

4.5 Fase IV. Comunicación


Objetivo

Establecer un enfoque claro y detallado para la auditoría, identificando los objetivos, alcance, recursos necesarios y los procedimientos a seguir, definiendo el plan estratégico que guiará la ejecución, asegurando que se aborden adecuadamente los riesgos y áreas críticas de la gestión que serán evaluadas.

Programa de Comunicación

N°	Proceso	Responsable	Ref. P/T
1	Elabore Carta de Notificación	JM	FIV-C-CN 1/1
2	Elabore Informe de Auditoría	JM	FIV-C-IA 8/8

Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema	JFML	Fecha: 18/01/2024
Revisado por: Iván Arias	IA	Fecha: 22/01/2024

 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase IV. Comunicación Carta de Notificación</p>	<p>FIV-C-CN 1/1</p>
--	---	---------------------

Riobamba, 10 de febrero de 2024

Ingeniero:
Fernando Lluashco
Jefe de Agencia Riobamba de la COAC Kullki Wasi
Presente. -

En atención a la presente comunicación, hago de su conocimiento que el día 15 de febrero de 2024, a las 14:00 HRAS, se llevará a cabo la reunión donde se dará a conocer el informe correspondiente a la Auditoría de Gestión, realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2021. El lugar de la mencionada reunión será en el salón de reuniones de la institución.

Atentamente,

Jorge Macas
Auditor

<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 18/01/2024</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 22/01/2024</p>

 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase IV. Comunicación Informe de Auditoría</p>	<p>FIV-C-IA 1/8</p>
--	--	---------------------

Informe de Auditoría

Ingeniero:
Fernando LLuashco
Jefe de Agencia Riobamba de la COAC Kullki Wasi
Presente. -


Reciba un saludo cordial, de parte de **JM Auditor y Consultor**, por medio del presente informe, se hace del conocimiento sobre los resultados alcanzados en el proceso de Auditoría de Gestión, realizado en la prestigiosa institución financiera a su cargo. En este sentido, es deber informar que el procedimiento utilizado, está fundamentado en las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas, así como en las Normas Internacionales de Auditoría. Asimismo, se destaca la colaboración recibida de parte de la cooperativa, relacionada con la documentación e información requerida durante el proceso de la auditoría con el objetivo de verificar la razonabilidad de la cartera de crédito, sobre la cual, se determinaron algunos hallazgos, a través de los cuales, se procede al dictamen del siguiente informe.

Motivo de la Auditoría

Objetivo General

Verificar la razonabilidad de la cartera de crédito, mediante una auditoría de gestión

<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 18/01/2024</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 22/01/2024</p>

 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase IV. Comunicación Informe de Auditoría</p>	<p>FIV-C-IA 2/8</p>
--	--	---------------------

Objetivos Específicos

- Comprobar el cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Elaborar las fases de auditoría de gestión para la determinación de los hallazgos principales


Alcance de la Auditoría

Conlleva a la revisión de los procesos de otorgamiento, seguimiento y recuperación de préstamos. A tales efectos, implica evaluar la eficiencia de los controles internos, calidad de los préstamos, cumplimiento normativo, evaluación del riesgo crediticio, entre otros aspectos.

Base Legal

La auditoría de gestión aplicada al componente de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, fue realizada de acuerdo con lo establecido en las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas, así como, las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 18/01/2024</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 22/01/2024</p>

 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase IV. Comunicación Informe de Auditoría</p>	<p>FIV-C-IA 3/8</p>
--	--	---------------------

Hallazgos

Hallazgo 1.

Existe manual de procesos y procedimientos para la gestión de la cartera de crédito, pero no se aplica de manera adecuada.


La falta de capacitación del personal en relación con los procedimientos establecidos, ausencia de supervisión adecuada, cambios en el personal clave involucrado en la gestión de la cartera, o incluso deficiencias en la comunicación interna, son algunas de las causas que generan el hallazgo.

Conclusión 1.

Se basa en la existencia de un manual de procesos y procedimientos para la gestión de la cartera de crédito, el cual establece las pautas y estándares para llevar a cabo esta función de manera eficiente y efectiva. Sin embargo, su inadecuada aplicación, conlleva a las siguientes consecuencias: mayor riesgo crediticio, falta de uniformidad en los procesos, pérdida de oportunidades para maximizar el rendimiento de la cartera, e incluso posibles incumplimientos regulatorios.

Recomendación 1. Gerente General

Implementará un programa integral de capacitación para el personal involucrado en la gestión de la cartera, reforzar los mecanismos de supervisión y monitoreo para garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, establecer canales efectivos de comunicación interna para abordar cualquier inquietud o desviación, así como, realizar revisiones periódicas del manual a fin de asegurar su vigencia y relevancia con respecto a las prácticas actuales del mercado y demás regulaciones aplicables.

 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase IV. Comunicación Informe de Auditoría</p>	<p>FIV-C-IA 4/8</p>
--	--	---------------------

Hallazgo 2.

Las políticas y procedimientos de la cooperativa están definidos claramente y son consistentes para la gestión de la cartera de crédito, pero su aplicación no es la correcta.

Las principales causas que lo originan, están relacionadas con deficiencias en la comprensión por parte del personal, falta de supervisión efectiva, resistencia al cambio en la implementación de nuevos procesos, o incluso limitaciones en los sistemas informáticos o herramientas utilizadas para llevar a cabo la gestión de la cartera.

Conclusión 2.


La existencia de políticas y procedimientos claramente definidos y consistentes para la gestión de la cartera de crédito, deben seguir las directrices y estándares para llevar a cabo esta función de manera apropiada. De esta manera, evitar posible deterioro en la calidad de la cartera, e incluso exposición a sanciones regulatorias debido al incumplimiento de las políticas establecidas.

Recomendación 2. Jefe del Departamento de Crédito

Realizará un programa integral de capacitación y sensibilización sobre las políticas y procedimientos entre el personal involucrado en la gestión de la cartera, reforzar los mecanismos de supervisión para garantizar el cumplimiento adecuado, identificar y abordar las posibles barreras o resistencias al cambio que puedan estar afectando la correcta aplicación, e implementar controles internos que permitan monitorear y evaluar continuamente la adhesión a las políticas y procedimientos establecidos.

Hallazgo 3.

Los riesgos y vulnerabilidades asociados con la gestión de la cartera de crédito, no se identifican adecuadamente.

 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase IV. Comunicación Informe de Auditoría</p>	<p>FIV-C-IA 5/8</p>
--	--	---------------------

Las causas que lo generan, están asociadas a la ausencia de herramientas o metodologías formales para el análisis de riesgos, falta de capacitación del personal en la identificación de riesgos, o incluso una cultura organizacional que no promueve la importancia de la gestión proactiva de riesgos.

Conclusiones 3.

Implica el desarrollo e implementación de procesos para identificar y evaluar de manera integral los posibles riesgos que podrían afectar la cartera crediticia. No obstante, su inadecuada identificación conlleva a la exposición no gestionada de riesgos crediticios, falta de preparación para enfrentar posibles crisis financieras, pérdida potencial por incumplimientos crediticios, una menor capacidad para anticipar y mitigar situaciones adversas que puedan afectar la cartera de crédito.


Recomendación 3. Gerente General

Implementará un proceso formal para la identificación y evaluación de riesgos asociados con la gestión de la cartera de crédito, proporcionar capacitación al personal sobre la importancia de la gestión proactiva de riesgos, fomentar una cultura organizacional orientada a la gestión integral de riesgos, y establecer mecanismos para monitorear y revisar periódicamente los riesgos identificados, así como las estrategias para mitigarlos.

Hallazgo 4.

La cooperativa tiene sistemas de información y tecnología adecuados para la gestión de la cartera de crédito, pero se requiere capacitación del personal.

La irregularidad obedece a que está relacionada con la implementación reciente de nuevos sistemas, rotación o incorporación de personal no familiarizado con las herramientas, o incluso una falta de planificación en la capacitación del personal en el uso de dichos sistemas.

 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase IV. Comunicación Informe de Auditoría</p>	<p>FIV-C-IA 6/8</p>
--	--	---------------------

Conclusión 4.

La existencia de sistemas de información y tecnología adecuados para la gestión de la cartera de crédito, los cuales deberían proporcionar las herramientas necesarias para llevar a cabo esta función de manera eficiente y efectiva. Sin embargo, la falta de capacitación genera Subutilización de las capacidades de los sistemas, errores en el procesamiento de la información, menor eficiencia en la gestión de la cartera, y una potencial disminución en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.


Recomendación 4. Gerente General

Desarrollará e implementará un programa integral de capacitación para el personal en el uso de los sistemas de información y tecnología disponibles, establecer manuales y guías de referencia para el manejo adecuado de las herramientas tecnológicas, promover el aprendizaje continuo y la actualización constante del personal en relación con las nuevas funcionalidades o actualizaciones de los sistemas, y realizar evaluaciones periódicas para medir el nivel de dominio y aprovechamiento de dichas herramientas por parte del personal.

Hallazgo 5.

El personal encargado de la gestión de la cartera de crédito no cuenta con capacitación y entrenamiento periódico.

La poca capacitación del personal, está vinculada con limitaciones presupuestarias, falta de reconocimiento por parte de la alta dirección sobre la importancia de la formación continua, o incluso una carencia de programas estructurados para el desarrollo profesional del equipo encargado de la gestión de la cartera.

 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase IV. Comunicación Informe de Auditoría</p>	<p>FIV-C-IA 7/8</p>
--	--	---------------------

Conclusión 5.

Se basa en la existencia de programas periódicos de capacitación y entrenamiento para el personal encargado de la gestión de la cartera de crédito, los cuales son fundamentales para mantener actualizadas las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar eficazmente esta función. Por ello, surgen los siguientes efectos: la obsolescencia de conocimientos y habilidades, menor eficiencia en la gestión de la cartera, mayor propensión a cometer errores, menor capacidad para adaptarse a cambios en el entorno financiero y regulatorio, y una posible disminución en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Recomendación 5. Gerente General

Desarrollará e implementará programas estructurados de capacitación y entrenamiento periódico, para el personal encargado de la gestión de la cartera de crédito, asignar recursos presupuestarios específicos para este fin, establecer indicadores para medir el impacto de la formación en el desempeño del personal, e involucrar a la alta dirección en el apoyo y promoción de una cultura organizacional orientada al desarrollo continuo del capital humano.

Hallazgo 6.

Las evaluaciones sobre la calidad de la cartera de crédito se realizan esporádicamente.

Dentro de las principales causas que interfieren destacan: limitaciones de recursos, falta de procesos establecidos para llevar a cabo dichas evaluaciones, o poca conciencia sobre la importancia de monitorear continuamente la calidad de la cartera.

 <p>Auditor y Consultor Auditoría, consultoría y asesoría</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Auditoría de Gestión: Cartera de Crédito Fase IV. Comunicación Informe de Auditoría</p>	<p>FIV-C-IA 8/8</p>
--	--	---------------------

Conclusión 6.

La realización periódica de evaluaciones sobre la calidad de la cartera de crédito, es fundamental para identificar posibles riesgos crediticios, tomar decisiones y mantener un control efectivo sobre la salud financiera de la cartera. Por tanto, surge como consecuencia una menor capacidad para detectar tempranamente posibles problemas en la cartera, mayor exposición a riesgos crediticios no identificados, toma de decisiones basadas en información desactualizada o incompleta, y una potencial afectación en la salud financiera general de la cooperativa.

Recomendación 6. Jefe del Departamento de Crédito

Establecerá un cronograma regular para la realización de evaluaciones sobre la calidad de la cartera de crédito, asignar recursos específicos para llevar a cabo dichas evaluaciones, implementar herramientas y metodologías que faciliten el análisis periódico de la cartera, capacitar al personal encargado de realizar las evaluaciones, y establecer mecanismos ágiles para tomar acciones correctivas basadas en los resultados obtenidos

<p>Elaborado por: Jorge Fabián Macas Lema</p>	<p>JFML</p>	<p>Fecha: 18/01/2024</p>
<p>Revisado por: Iván Arias</p>	<p>IA</p>	<p>Fecha: 22/01/2024</p>

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La auditoría de gestión es un proceso importante para evaluar la eficiencia y efectividad de las operaciones de una organización. A través de técnicas y procedimientos adecuados, es posible identificar los principales hallazgos que pueden ser clave para mejorar el desempeño de la empresa. En este sentido, las fases de la auditoría permitieron alcanzar este objetivo.

La fase de planificación, permitió definir los objetivos de la auditoría, determinar el alcance del trabajo y establecer un plan de acción. En la ejecución, se llevó a cabo las actividades planificadas, como recopilación de información, revisión de documentación, realización del cuestionario de control interno, a través del cual, se determinaron los principales hallazgos, así como, el nivel de riesgo y confianza de la auditoría

Finalmente, la fase de comunicación, en la que se presentaron los hallazgos y recomendaciones a la gerencia de la COAC Kullki Wasi Ltda., para que los responsables de la toma de decisiones, puedan comprender la importancia de las debilidades y actuar en consecuencia. Por lo tanto, es importante seguir un enfoque sistemático y riguroso en la realización de la auditoría de gestión, para garantizar su efectividad y eficacia.

- La auditoría realizada a la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., ha determinado que esta institución no cumple satisfactoriamente con la normativa vigente, así como con las demás leyes y reglamentaciones aplicables para su correcto funcionamiento. Durante el proceso de la auditoría de gestión, se identificaron diversos hallazgos en la gestión de la cooperativa, tales como la falta de controles internos adecuados, deficiencias en la gestión de riesgos, problemas en la calidad de la información financiera presentada y anomalías en los procedimientos de concesión de préstamos.

Dichas irregularidades ponen en riesgo la estabilidad y sostenibilidad de la cooperativa, así como la seguridad de los ahorros de sus socios. Es fundamental que se tomen medidas inmediatas para corregir estas deficiencias y garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.

5.2 Recomendaciones

En la actualidad, las empresas se enfrentan a un entorno altamente competitivo, en el que es fundamental llevar a cabo una gestión eficiente y eficaz para garantizar su viabilidad a largo plazo. En este contexto, la auditoría de gestión se convierte en una herramienta clave para evaluar el desempeño organizacional y detectar posibles áreas de mejora. El objetivo es analizar y evaluar de manera sistemática las actividades y procesos de la COAC Kullki Wasi Ltda., con el fin de identificar posibles hallazgos que puedan afectar su desempeño. Para lograr este objetivo, es necesario seguir algunas recomendaciones para el alcance del proceso.

- En este sentido, la COAC Kullki Wasi Ltda., debe establecer un sistema de seguimiento y control de las acciones correctivas, con el fin de garantizar su implementación y evaluar el impacto en el desempeño organizacional. Además, es importante fomentar una cultura de mejora continua en la empresa, en la que se promueva la participación de todos los miembros de la organización en la identificación y solución de problemas. Siguiendo un proceso estructurado y riguroso, es posible identificar los principales hallazgos y proponer recomendaciones para avanzar hacia una gestión más eficiente y eficaz. Por tanto, implementar estas recomendaciones contribuirá a fortalecer la competitividad y sostenibilidad de la empresa a largo plazo.
- Es necesario llevar a cabo una revisión exhaustiva de los procesos internos de la cooperativa, para identificar las áreas de incumplimiento y establecer medidas correctivas. Además, es importante que la institución designe un comité de auditoría independiente, que se encargue de supervisar el cumplimiento de la normativa y de realizar auditorías internas periódicas para prevenir irregularidades. Asimismo, es fundamental implementar un plan de formación continua para sus empleados y directivos, con el objetivo de mejorar su conocimiento de la normativa vigente y fomentar una cultura de cumplimiento en la organización.

Fortalecer la implementación del manual a través de capacitación, supervisión, actualización continua, auditorías internas y promoción de una cultura organizacional alineada con los procesos establecidos, esto contribuirá a mitigar los riesgos identificados y a optimizar la gestión de la cartera de crédito, asegurando que se cumplan los estándares y procedimientos establecidos.

BIBLIOGRAFÍA

- Arce, E., & Mejía, M. (2018). Aplicación de un modelo de evaluación crediticia para reducir el riesgo en la cartera de clientes de una compañía aseguradora. *Industrial Data*, 14(2), 59-66. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81622585008.pdf>
- Arias, I. (2018). Auditoría: Un enfoque de gestión. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, En Línea.
- Ávila, F., & Zambrano, E. (2022). Las auditoría de gestión en las empresas públicas del Ecuador . *RECUS*, 3.
- Claveria, A. (2020). La auditoría externa contable como herramienta para detectar problemas financieros en las empresas. *Polo del Conocimiento*, 5(9), 382-395.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. (2023). *Historia de la Cooperativa* . Obtenido de Kullki Wasi: <https://kullkiwasi.com.ec/#/quienes>
- Giani, C. (4 de Julio de 2022). *Eficacia*. Obtenido de <https://www.ejemplos.co/eficiencia-eficacia-y-efectividad/>
- Guevara, E., & Castillo, S. (2019). *Fundamentos de Auditoría: Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría* (Primera ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 166.
- Guillén, M. (2020). Auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017). *QUIPUKAMAYOC*, 28(56), 17-23.
- Lopera, J., Ramirez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2018). *El método analítico como método natural*. Obtenido de <file:///D:/descargas/ecob,+NOMA1010140327A.PDF.pdf>
- Ruíz, S. (2023). *Auditoría de gestión al departamento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Biblián CB Cooperativa*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Secretaría de Hacienda Pública Jalisco. (2022). *Glosario de Términos* . Jalisco: Secretaría de hacienda pública.

Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión una herramienta de mejora continua*. Manabí: ULEAAM.

Villanueva, F. (2022). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). México: Klic.

Zambrano, G., Álvarez, D., & Yoza, N. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos. *UNESUM*, 3.

Anexos

Fotografías de la aplicación del cuestionario del control interno

