



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO, CANTÓN TENA,
PROVINCIA DE NAPO, PERÍODO 2014”**

AUTORA:

VANESSA ELIZABETH MAMALLACTA TANGUILA

TENA – ECUADOR

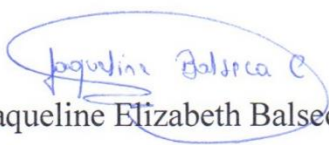
2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.



Ing. Juan Bladimir Aguilar Poaquiiza
DIRECTOR



Dra. Jacqueline Elizabeth Balseca Castro
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 22 de febrero de 2016



Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

C.I.: 150084360-0

DEDICATORIA

Este trabajo, fruto de mi esfuerzo, sacrificio y constancia va dedicado con inmenso cariño.

A Dios, por haberme brindado salud para llegar hasta este punto, además de su infinita protección, fuerza, bondad y amor.

A mis padres y hermanos/as, quienes siempre estuvieron brindando su amor, comprensión y apoyo incondicional para consolidar mi espíritu de superación.

A mis amigos/as, compañeros/as, que de una u otra manera, supieron brindarme su apoyo en los momentos más críticos de mi vida familiar y personal, quienes indudablemente quisieron que yo culmine mi tan aspirado objetivo.



Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

AGRADECIMIENTO

Eternamente expreso mi más profunda gratitud a Dios por regalarme la vida, la inteligencia y sabiduría para culminar con éxito mi objetivo trazado.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por la oportunidad y facilidades recibidas para culminar mi título académico.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, del Cantón Tena, Provincia de Napo, al Ing. Galo Rueda por permitirme desarrollar mi trabajo de titulación y a todos los servidores de la institución, que con su colaboración finalice el trabajo de investigación.

Al Ing. Juan Aguilar, mi tutor, por el asesoramiento brindado en el desarrollo del trabajo de titulación.

A la Dra. Jaqueline Balseca, miembro de Tesis, por brindarme su ayuda y asesoramiento para la ejecución del presente trabajo de investigación.



Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Ilustraciones	x
Índice de Cuadros	x
Resumen Ejecutivo	xi
Summary.....	xii
Introducción	13
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	15
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	15
1.1.1 Situación Problemática	15
1.1.2 Formulación del problema	16
1.1.3 Delimitación del problema.....	16
1.2 OBJETIVOS	16
1.2.1 Objetivos General	16
1.2.2 Objetivos Específicos.....	16
1.3 JUSTIFICACIÓN	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	18
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	18
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.2.1 Concepto de Administración.....	20
2.2.2 Proceso Administrativo.....	20
2.2.3 Concepto de la Auditoría	21
2.2.4 Características de la Auditoría	21
2.2.5 Objetivos de la Auditoría	22
2.2.6 Tipos de Auditoría	22
2.2.7 Finalidad de la Auditoría	24

2.2.8	Auditoría Administrativa	24
2.2.9	Objetivos de la Auditoría Administrativa	24
2.2.10	Alcance de la Auditoría Administrativa	25
2.2.11	Fases del Proceso de Ejecución de la Auditoría Administrativa	26
2.2.11.1	Planeación	26
2.2.11.2	Desarrollo.....	27
2.2.11.3	Obtención del Informe	28
2.2.12	Campos de Aplicación de la Auditoría Administrativa	28
2.3	RIESGO DE AUDITORÍA.....	29
2.3.1	Categorías del Riesgo de Auditoría	29
2.3.2	Evaluación del Riesgo de Auditoría	30
2.4	CONTROL INTERNO	30
2.4.1	Objetivos del Control Interno método – COSO.....	31
2.4.2	Propósitos del Control Interno método – COSO	31
2.4.3	Principios del Control Interno método – COSO	32
2.4.4	Componentes del Control Interno	33
2.4.5	Métodos de Evaluación del Control Interno	37
2.4.6	Cuestionario del Control Interno	38
2.5	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO.....	38
2.5.1	Naturalezas de Pruebas de Cumplimiento.	39
2.5.2	Período en el que se desarrollan las pruebas de cumplimiento.....	39
2.6	DIAGRAMA DE FLUJO	39
2.7	NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS.....	41
2.7.1	Normas generales.....	41
2.7.2	Normas sobre el campo de trabajo.....	41
2.7.3	Normas de preparación del informe.....	41
2.8	PAPELES DE TRABAJO	42
2.8.1	Importancia de los Papeles de Trabajo	43
2.8.2	Características de los Papeles de Trabajo	43
2.9	ARCHIVOS DE AUDITORÍA.....	44
2.10	PROGRAMAS DE AUDITORÍA	44
2.10.1	Clasificación de los Programas de Auditoría.....	45
2.10.2	Ventajas de los Programas de Auditoría	45

2.10.3	Elementos del Programa de Auditoría	46
2.11	MARCAS DE AUDITORÍA	47
2.12	ÍNDICE DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	48
2.12.1	Referencia Cruzada	50
2.13	TÉCNICAS DE AUDITORÍA	51
2.13.1	Técnicas de Verificación Ocular.....	51
2.13.2	Técnicas de Verificación Verbal.....	52
2.13.3	Técnicas de Verificación Documental	52
2.13.4	Técnicas de Verificación Física	53
2.14	HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA.....	53
2.15	INFORME DE AUDITORÍA	54
2.15.1	Presentación de Informe de Auditoría	54
2.15.2	Tipos de Informes	56
2.15.3	Informe General	56
2.15.4	Informe Ejecutivo	57
2.15.5	Informe de Aspectos Relevantes.....	57
2.16	MATRIZ FODA	58
2.17	IDEAS A DEFENDER	60
2.17.1	General.....	60
2.17.2	Específicas	60
2.18	VARIABLES	60
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		61
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	61
3.1.1	Tipos de investigación	61
3.2	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	62
3.2.1	Método inductivo	62
3.2.2	Método deductivo	62
3.3	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	62
3.3.1	Población.....	62
3.3.2	Entrevista	63
3.3.3	Encuesta	63
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		64
2.19	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA.	65

2.19.1	Carta de Compromiso de la Auditoría Administrativa	65
2.19.2	Propuesta de los Servicios de Auditoría Administrativa	67
2.19.3	Convenio de Prestación de Servicios Profesionales	68
2.19.4	Orden de Trabajo	69
2.19.5	Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	70
4.1.5.1	Reseña histórica	70
4.1.5.2	Misión	70
4.1.5.3	Visión	70
4.1.5.4	Objetivos	71
4.1.5.5	Estrategias	71
4.1.5.5.	Estructura Orgánica	72
4.1.5.6.	Base legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo	78
4.2.1	Índice de Auditoría	82
4.2.2	Programa de Auditoría Fase I	85
4.2.3	Programa de Auditoría Fase II	135
4.2.4	Programa de Auditoría Fase III	156
4.2.5	Programa de Auditoría Fase IV	173
	CONCLUSIONES	183
	RECOMENDACIONES	184
	BIBLIOGRAFÍA	185
	ANEXOS	186

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Diagrama 1: Etapas de Ejecución de la Auditoría	26
Diagrama 2: Estructura Orgánica Funcional	72
Diagrama 3: Flujograma de Área de Crédito	167
Diagrama 4: Flujograma de Crédito	169

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Simbología	40
Cuadro 2: Marcas de Auditoría.....	48
Cuadro 3: Índice de Auditoría	50
Cuadro 4: Autoridades y Empleados de la Cooperativa	63
Cuadro 5: Índice del Archivo Corriente	80
Cuadro 6: Hoja de Marcas de Auditoría	81
Cuadro 7: Índice de Auditoría Administrativa	82
Cuadro 8: Análisis Foda de la Cooperativa de Educadores de Napo	121
Cuadro 9: Matriz de Correlación de Fortalezas y Oportunidades	122
Cuadro 10: Matriz de Correlación de las Debilidades y Amenazas	124
Cuadro 11: Matriz de Prioridades	126

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene por objetivo, aplicar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo, período 2014, para el mejorar el desempeño institucional.

El desarrollo de la Auditoría Administrativa se realizó mediante investigación de campo, documental y bibliográfica, la misma que me permitió la recolección de información necesaria para fundamentar cada una de las falencias y deficiencias encontradas en la entidad.

Se ha evaluado en base a cuestionarios de control interno mediante el COSO I, a cada uno de los componentes seleccionados como el área administrativa, financiera y directiva, donde se determinó el grado de cumplimiento de la ley, reglamento, normativa, resoluciones y demás disposiciones que regularizan el adecuado funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.

Se pudo identificar falencias en cada uno de las áreas evaluadas: tales como: falta de asesoría interna, desconocimiento de la misión y visión, no presentan un Plan Operativo Anual y un Plan de Ejecución Presupuestaria, no cumplen con lo definido en la estructura orgánica, con los adjetivos y metas planteadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.

Por tal razón la autora sugiere y recomienda a la máxima autoridad, la contratación de asesoría interna, la formulación del Plan Operativo Anual, y la formulación de la estructura orgánica procurando que sea una estructura por procesos.

Palabras Claves: Auditoría Administrativa, Control Interno, COSO I.



Ing. Juan Bladimir Aguilar Poaquiza
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

SUMMARY

This research aims to apply a Management Audit to the credit union Napo Educators, Canton Tena, Napo Province period 2014 to improve institutional performance.

The development of Administrative audit was conducted by field research, documentary and literature, the same that allowed me the collection of information required to support each of the shortcomings and deficiencies in the state.

It has been evaluated based on internal control questionnaires by COSO I, to each of the selected components as the administrative area, financial and managerial, where the degree of accomplishment of law, rules, regulations, resolutions and the provisions are determined regularizing the proper functioning of the credit union Napo Educators.

Deficiencies were identified in each of the areas evaluated; such as: lack of internal consultation, ignorance of the mission and vision, do not present an annual work plan and budget implementation plan, do not meet defined in the organizational structure, with the objectives and goals set by the Cooperative Savings and Educators credit Napo.

For this reason the author suggests and recommends to the highest authority, the hiring of internal consultation, the formulation of the Annual Operating Plan and the formulation of ensuring that organizational structure is a structure processes.

Key words: Management Audit, Internal Control COSO I.



INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, es una institución de derecho privado, creada por un grupo de docentes de la provincia referida con la finalidad de prestar servicios de ahorro y crédito, además de servicio de comisariato para sus asociados, por un tiempo tuvo un buen desempeño, el mismo que de a poco ha ido disminuyendo debido a las políticas de estado que prohíbe el descontar rubros directamente de los roles, eso ha hecho que el capital social disminuya.

Generalmente estas instituciones de derecho privado, casi nunca pasan por procesos de Auditoría Administrativa, la directiva presidida por el consejo de administración presenta los balances semestrales y anuales y pone a consideración de la asamblea, pero nunca se auditan los procesos y estrategias que se han generado para mejorar el desempeño social y económico de la organización.

Se ha identificado como problema la no existencia de una Auditoría Administrativa, por lo que se encuentra como oportunidad realizar el trabajo de titulación en esta institución cooperativa, ya que de esta manera se realiza acciones de desarrollo social y económico, además de que se ponen en práctica los principios y normas de auditoría, el trabajo está dividido en capítulos que son los siguientes:

Capítulo I: Determinación del planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación de problema, justificación, objetivo general y objetivo específico que se pretende alcanzar durante la investigación.

Capítulo II: Marco teórico – conceptual se presentan las bases teóricas en las que se fundamentan la investigación; se definen algunos conceptos, todo obtenido de documentos científicos sean: libros, revistas; también la linkografía bien sustentada.

Capítulo III: Marco Metodológico.- Se determinan las ideas a defender, y las variables dependientes e independientes; se establece la modalidad, tipos, métodos, población y muestra de la investigación que sirvió para comprobar las hipótesis planteadas.

Capítulo IV: Marco propositivo, se establece el desarrollo de la Auditoría de Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1.1.1 Situación Problemática

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo; es una institución creada hace más de 25 años, como componente de la Unión Nacional de Educadores Núcleo de Napo, sus socios son justamente docentes de nivel fiscal de los diferentes niveles de educación; la cooperativa fundamenta su capital social en base a los aportes que los docentes (socios) se les descuenta directamente en los roles de pago a través de las unidades financieras y posteriormente se depositan a la cuenta de la cooperativa, para su capitalización, esta actividad ha permitido fomentar el desarrollo y progreso de los socios.

La cooperativa no ha pasado por un proceso de Auditoría Administrativa en lo que respecta al reclutamiento, selección, inducción capacitación del talento humano, no se ha evaluado el nivel de desempeño y competitividad del personal, realmente hasta ahora se desconoce cómo se administraron los dineros recaudados que se hizo, qué criterios se utilizaron para la cancelación, cuales son los trámites y requisitos para acceder a un crédito, cuales son las estrategias de acción para recuperar la cartera vencida, además el directorio es nombrado a discreción, sin contar con la votación de todos los socios; se desconoce si tiene una planificación anual, un modelo de organización por procesos: como se dirige para llegar a cumplir los objetivos en lo que es eficiencia y eficacia y que normas de control utiliza para la adecuada administración de los recursos financieros, son una cantidad de problemas que con una Auditoría Administrativa se puede investigar y emitir un juicio apegado a la realidad.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo una Auditoría Administrativa aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, del Cantón Tena, Provincia de Napo, período 2014; permite mejorar el desempeño institucional?

1.1.3 Delimitación del problema

Esta investigación se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, del Cantón Tena, Provincia de Napo.

Esta investigación comprenderá el período entre el 1ero de enero al 31 de diciembre del 2014.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivos General

- Realizar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo, período 2014, para mejorar el desempeño institucional.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diseñar el marco teórico, referencial y legal que permita el desarrollo de la Auditoría Administrativa mediante consultas bibliográficas actualizadas.
- Aplicar las técnicas de auditoría para obtener la información necesaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, para la elaboración de la Auditoría Administrativa.
- Emitir el informe de Auditoría Administrativa en base a los resultados obtenidos para mejorar el desempeño institucional.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La Auditoría Administrativa, es una herramienta fundamental mediante la cual se verificará el desempeño de la institución, en donde se analizarán a cada una de las áreas o unidades que son parte de la estructura de la cooperativa, en base a los resultados se tomarán decisiones que se pueden emprender para subsanar deficiencias, superar obstáculos, y fortalecer la operatividad de la institución.

La presente investigación será realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, en busca del mejoramiento del desempeño institucional y el cumplimiento de nuevas exigencias para este sector por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la competencia que se encuentra en otras cooperativas que brindan el mismo servicio.

La investigación es factible de ejecutarse, ya que cuenta con la aceptación del comité directivo de la cooperativa, e igualmente con los recursos necesarios para realizar dicha auditoría, es un tema que encaja con el perfil de la carrera y el título a obtener de Licenciada en Contabilidad y Auditoría en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, será una base fundamental en el cual se va a poner en práctica lo aprendido en las aulas de clase, además de los aportes teóricos generados a través de la investigación bibliográfica y otras fuentes secundarias de información, lo que permitirá obtener evidencias y emitir un informe de auditoría contundente, que guíe a los directivos para la toma de decisiones.

En lo teórico-académico, se aplicarán las leyes existentes para realizar la auditoría, además los conceptos y los instrumentos que existen para seguir paso a paso una auditoría hasta finalizar con el informe, esto significa que se debe realizar una revisión por medio de un marco teórico y posteriormente eso aplicar en la práctica de la Auditoría Administrativa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Título: Aplicación de una Auditoría Administrativa en la Radio de Latacunga, Provincia de Cotopaxi del período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

Autores: Villacís Tello, Víctor Asdrúbal.

Fecha de publicación: Mayo del 2010.

Resumen: El trabajo investigativo estuvo enfocado a la “Aplicación de una Auditoría Administrativa en la Radio Latacunga Provincia de Cotopaxi del período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008” cuyo objetivo principal fue la detección de factores que requieren mayor atención en el proceso administrativo para de esta manera tomar las medidas necesarias.

La metodología utilizada para el desarrollo de esta auditoría fue: recolección de información de las funciones y actividades que se realiza en la institución, elaboración de papeles de trabajo de acuerdo a las necesidades pertinentes, aplicación de indicadores de gestión y análisis de la información recolectada; con lo cual se obtuvo como resultado final un Informe de Auditoría con conclusiones y recomendaciones que al ser aplicadas mejoraron el funcionamiento de la entidad.

Título: Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotopaxi LTDA. de la Parroquia Pastocalle cantón Latacunga para el período 2006 -2008.

Autoras: Pila Chancusig Martha Cecilia, Tapia Chacón Mayra Salomé.

Fecha de publicación: Mayo del 2011.

Resumen: La presente tesis es una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotopaxi LTDA. de la Parroquia Pastocalle cantón Latacunga para el período 2006-2008. Que permita medir el cumplimiento de metas y objetivos de acuerdo al desempeño de sus funciones y así emitir un informe con propuestas técnicas. En esta

investigación se contara con la información adecuada para determinar cada una de las falencias existentes en las áreas que conforman la cooperativa de esta manera llegar a establecer las conclusiones y recomendaciones del caso.

Título: Auditoría Administrativa del Área de Recursos Humanos de la Empresa Biogenet S.A.

Autora: Marlene del Carmen Puruncajas Chávez.

Fecha de publicación: 8 de enero del 2006.

Resumen: El trabajo de investigación realizado en la Empresa Biogenet S. A.; se ejecutó con el fin de determinar falencias, encontrar hallazgos y demostrar con evidencias mediante un informe final de auditoría en los procesos administrativos de la empresa.

Para esto se ha revisado las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA), además las leyes y normas aplicables a la administración de empresas en el Ecuador; el período auditado fue desde mayo a diciembre del año 2006.

Los pasos para realizar la auditoría fueron: estudio preliminar; revisión de políticas, normas y objetivos; revisión y evaluación del sistema de control interno, y se termina con la comunicación de resultados en un informe final de auditoría.

Las tres investigaciones revisadas en el repositorio de las universidades y que se refieren a Auditorías Administrativas, se realizan para determinar las falencias y aciertos en las auditorías, lo que se analiza en la administración de una entidad u organizaciones, bajo los conceptos y principios aceptados a nivel nacional e internacional.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Concepto de Administración

Para Pauletti, J. (2012): La administración es el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, negocios u organizaciones, personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos. Administración es una palabra procedente del latín, administratione, que significa dirección, gestión o gerencia, donde el prefijo ad- significa dirección, tendencia, hacia, y el vocablo minister significa obediencia, al servicio de subordinación.

2.2.2 Proceso Administrativo

Para Stoner, J. (2009); Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

- **La Planeación:** Proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas.
- **La Organización:** Proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.
- **La Dirección:** Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea.
- **El Control:** Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

El proceso administrativo vincula con las cuatro fases de la administración que son: planeación, organización, dirección y control, esto determina que la Auditoría Administrativa, debe analizar la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en estas cuatro fases, para encontrar hallazgos y demostrar con evidencias de la situación actual administrativa de la entidad.

2.2.3 Concepto de la Auditoría

Rivera, J. (2009) advierte que la “Auditoría es un instrumento de gestión que persigue la imagen fiel del sistema de prevención de riesgos laborales de la empresa, valorando su eficiencia y detectando las deficiencias que puedan dar lugar a incumplimientos de la normativa vigente para permitir la adopción de decisiones dirigidas a su perfeccionamiento y mejora” (p.20).

Para Cañibaro, H. (1996): “La auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto” (p. 76)

Los dos autores se refieren a la auditoría como un instrumento para encontrar hallazgos en base a evidencias que se obtienen posteriores a un examen o evaluación de la información existente, debe ser realizado con juicio crítico.

2.2.4 Características de la Auditoría

Según Hurtado, F. (2011). La auditoría debe ser realizada en forma analítica, sistémica y con un amplio sentido crítico por parte del profesional que realice el examen. Por tanto no puede estar sometida a conflictos de intereses del examinador, quien actuará siempre con independencia para que su opinión tenga una verdadera validez ante los usuarios de la misma.

Todo ente económico puede ser objeto de auditaje, por tanto la auditoría no se circunscribe solamente a las empresas que posean un ánimo de lucro como erróneamente puede llegar a suponerse. La condición necesaria para la auditoría es que exista un sistema de información. Este sistema de información puede pertenecer a una empresa privada u oficial, lucrativa o no lucrativa.

La auditoría es evaluación y como toda evaluación debe poseer un patrón contra el cual efectuar la comparación y poder concluir sobre el sistema examinado. Este patrón de comparación obviamente variará de acuerdo al área sujeta a examen. Para realizar el examen de auditoría, se requiere que el auditor tenga un gran conocimiento sobre la estructura y el funcionamiento de la unidad económica sujeta al análisis, no sólo en su

parte interna sino en el medio ambiente en la cual ella se desarrolla así como de la normatividad legal a la cual está sujeta.

El diagnóstico o dictamen del auditor debe tener una intencionalidad de divulgación, pues solo a través de la comunicación de la opinión del auditor se podrán tomar las decisiones pertinentes que ella implique. Los usuarios de esta opinión pueden ser internos o externos a la empresa. (p.19-22).

La auditoría parte de hechos existentes como indicadores, debe ser imparcial, ser sistémica y los resultados deben ser divulgados para que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, se realicen los correctivos necesarios.

2.2.5 Objetivos de la Auditoría

Según Cuellar, G. (2011); El objetivo principal de una auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico.

En la conceptualización tradicional los objetivos de la auditoría eran tres:

- Descubrir fraudes
- Descubrir errores de principio
- Descubrir errores técnicos. (p. 93).

2.2.6 Tipos de Auditoría

Según Pallerola, J. (2013). Existen varios tipos de auditorías, las principales son:

- Auditoría Interna: Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad administrativa o financiera realizado por un auditor especializado en el campo de acción al que se aplica dicho examen con vínculos laborales con la misma.
- Auditoría Externa: Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad administrativa o financiera realizado por un auditor

especializado en el campo de acción al que se aplica dicho examen, sin vínculos laborales con la misma.

- Auditoría Administrativa: Abarca una revisión de los objetivos, planes y programas de la empresa; su estructura orgánica y funciones; sus sistemas, procedimientos y controles; el personal y las instalaciones de la empresa y el medio en que se desarrolla, en función de la eficiencia de operación y el ahorro en los costos.
- Auditoría Financiera: Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de la entidad, para determinar si estos reflejan razonablemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económico-financiera y el control interno.
- Auditoría de Gestión: El examen que se efectúa a una entidad por parte de un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión en relación con los objetivos gerenciales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.
- Auditoría Gubernamental: Auditoría externa que realizan los organismos de la administración Central del Estado y los órganos locales del poder popular.
- Auditoría de Sistemas Informáticos: Se ejecuta un análisis de la situación de los equipos informáticos y sus contenidos que es la parte central que este tipo de trabajo, esta se hace cuando existen dudas sobre la generación de información digital.
- Auditoría Operacional: Es la acumulación y examen sistemático y objetivo de evidencia con el propósito de expresar una opinión independiente sobre: la eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos, y la eficiencia, eficacia, y economía de las operaciones. (p.14).

Se describen los conceptos de los tipos de auditorías, las mismas que en general tienden a realizar un examen especial de la situación interna y los sistemas de control, que se aplican en la entidad auditada.

2.2.7 Finalidad de la Auditoría

Welter, M. (1971) respecto a la finalidad de la auditoría, afirma: Es el objetivo primordial del examen del auditor interno consiste en determinar si el sistema en general provee un adecuado control, y si los controles específicos están trabajando en forma efectiva:

- a) La transmisión de documentos al departamento de procesos de información esta adecuadamente controlada, y que las listas resultantes son revisadas en cuanto a su precisión.
- b) Los expedientes de correspondencia y documentación, tanto el concluido como los sujetos a procesos, son mantenidos en buen orden.
- c) La información contenida en los informes diarios, semanales, y mensuales, requerida para la administración financiera, es presentada en forma precisa y elocuente. (p.158)

Se puede concluir que la finalidad de la auditoría es verificar que existan sistemas de control interno, bien documentados y de manera efectiva de manera que se puedan verificar las acciones administrativas realizadas.

2.2.8 Auditoría Administrativa

Según Benjamín, F. (2011); Es la revisión analítica total y parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar y lograr una ventaja competitiva sustentable. (p.23).

Según Cuellar G, (2011); Manifiesta que es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza a la actividad administrativa de una empresa, en cuanto a su organización, las relaciones entre sus integrantes y el cumplimiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones.

2.2.9 Objetivos de la Auditoría Administrativa

Según Benjamín, F. (2011); expone: Por sus características, la Auditoría Administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las

organizaciones, permite demostrar en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, qué acciones se pueden emprender para subsanar deficiencias, cómo superar obstáculos, cómo imprimir mayor cohesión al funcionamiento de las mismas y, sobre todo, un análisis causa-efecto que concilie de forma congruente los hechos con las ideas.

En función de esto, es necesario fijar el marco para definir objetivos congruentes, cuya cobertura encamine las tareas hacia logros específicos: de control, de productividad, de organización, de servicio entre otros. (p. 15-16).

2.2.10 Alcance de la Auditoría Administrativa

Según Benjamín, F. (2011); El área de influencia que abarca una auditoría administrativa comprende la totalidad de una organización en lo correspondiente a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. Esta connotación incluye aspectos como:

Naturaleza jurídica: Marco jurídico que proporciona contexto y sirve de base normativa a las acciones de una organización.

Criterios de funcionamiento: Pautas que dicta una organización para encauzar su desempeño.

Estilo de administración: Forma de gestión de una organización.

Enfoque estratégico: Mecanismos y estrategias que sigue la organización para la consecución de los fines.

Sector actividad: Sector o división económica en que se ubica una organización.

Giro industrial: Actividad en la que se desenvuelve una organización.

Ámbito de operación: Área o ámbito de acción en que opera una organización.

Tamaño de la organización: Dimensión de la organización.

Número de empleados: Planta laboral de que dispone una organización.

Relaciones de coordinación: Nivel de interacción e integración de las actividades de los diferentes ámbitos de la organización.

Desarrollo tecnológico: Grado de desarrollo de la tecnología de la información. (p.16-17).

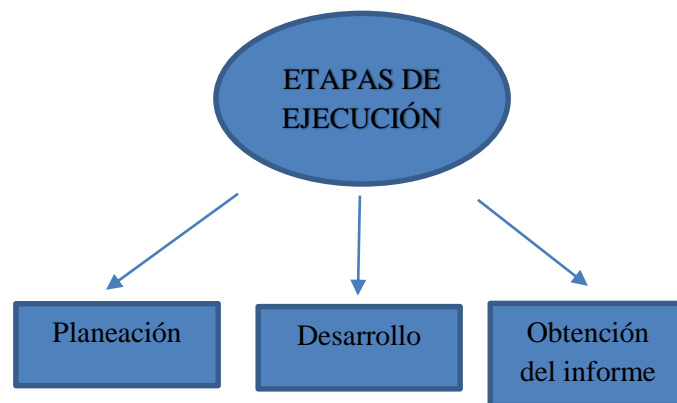
2.2.11 Fases del Proceso de Ejecución de la Auditoría Administrativa

De acuerdo a Amador, A. (2008). En cualquier actividad, la identificación de etapas naturales permite establecer una metodología. La auditoría en general ha llegado a este punto, y sus diversos tipos incluyendo la administrativa, comparten la misma metodología.

La definición de las etapas generales permite, en cierta manera, crear un marco de referencia técnico y profesional, el cual sirve de base para llevar a cabo esta actividad de manera estructurada y sistematizada, situación que redundará en una mejor calidad y confiabilidad de todo el proceso. Por supuesto, esto debe ir acompañado de la revisión y supervisión adecuada del mismo.

A continuación se presenta una descripción general de las etapas del proceso de ejecución de la Auditoría Administrativa.

Diagrama 1: ETAPAS DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



Fuente: Amador, Auditoría Administrativa, 2008, p.44

2.2.11.1 Planeación

La auditoría administrativa, como actividad técnica, requiere en forma expresa de un inicio ordenado que permita llevarla a cabo con rapidez y seriedad, bajo un sistema bien definido, de ahí la relevancia de la etapa de planeación en la actividad evaluativa.

Cabe señalar que una Auditoría Administrativa suele estar considerada en el programa de trabajo anual del área de control, pero también es probable que sea solicitada

expresamente por la alta dirección por circunstancias que incumban a toda la organización o a una parte de ella. Asimismo, la intención de aplicarla a veces es puramente contractiva, con el fin de evaluar en forma preventiva un proceso, función o actividad determinada.

Las actividades a realizar en esta etapa están enfocadas al trabajo de diseño de la evaluación, así como el análisis inicial, elaboración del diagnóstico, discusión, aprobación y difusión del programa de trabajo. También se determina la cantidad y calidad del personal que intervendrá en el desarrollo, así como sus funciones específicas.

2.2.11.2 Desarrollo

También Amador, A. (2008), expresa: Propiamente el desarrollo representa la ejecución misma de la auditoría, es decir que implica un trabajo de campo más marcado que en la planeación.

En esta etapa es posible identificar tres segmentos o fases naturales: aplicación de técnicas para obtener información; estudio, análisis y validación de esta, y la detección de hallazgos e identificación de evidencias.

Naturalmente en esta etapa se tendrá como guía orientadora de trabajo el programa elaborado antes en la planeación. Cabe señalar que en las actividades iniciales, al utilizar las técnicas para obtener información, se debe evaluar el control interno de la organización.

En el estudio, análisis y validación de la información se relacionan hechos u operaciones y, en su caso, se profundiza en los resultados de las pruebas aplicadas a efecto de formar un juicio y posteriormente una conclusión.

Finalmente, se realiza una detección de los hallazgos e identificación de las evidencias que fundamentaran sus recomendaciones.

2.2.11.3 Obtención del Informe

Amador, A. (2008), asevera: Es la etapa en la que el auditor presenta el producto final de su trabajo. El auditor, como profesional que es, debe dedicarle al documento la atención necesaria para que este se caracterice en contenido y forma por su calidad, claridad, oportunidad y eficiencia, de manera que quede plasmado tanto el trabajo como el tiempo invertido en la planeación y desarrollo y queden expuestas de manera clara las situaciones concretas sobre las cuales tendrán que tomar decisiones los directivos a los que va dirigido este informe.

En el ámbito de la actividad evaluatoria existen profesionales con una habilidad natural para redactar los informes, así como otros cuya destreza está en el campo operativo. Lo ideal es conjugar ambas cualidades en la realización de la auditoría para lograr un producto excelente.

En el desarrollo de la auditoría se van preparando las notas pertinentes debidamente documentadas para fundamentar la elaboración de informes parciales o del definitivo. Este importante documento, por lo general, es presentado en forma descriptiva y suele añadirsele elementos gráficos y numéricos.

El informe, como documento formal, indica de manera general dos aspectos significativos que se relacionan entre sí: en primera instancia, la naturaleza del hecho o situación evaluada y, posteriormente, las recomendaciones de solución.

2.2.12 Campos de Aplicación de la Auditoría Administrativa

Para Revelo, J. (2012). En cuanto a su campo, la auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organización, sea ésta pública, privada o social. Por su extensión y su complejidad las empresas están ordenadas para responder las demandas de servicios y productos y, sobre todo, de qué manera se articulan, lo cual nos obliga a precisar su fisonomía, área de influencia y dimensión.

En el Sector Público se emplea en función de la figura jurídica, atribuciones, ámbito de operación, nivel de autoridad, relación de coordinación, sistema de trabajo y líneas generales de estrategia. (p. 9).

El autor ratifica que la auditoría administrativa se puede realizar tanto a una organización privada como en la institución pública, de acuerdo a la figura jurídica, las atribuciones y el ámbito de operación.

2.3 RIESGO DE AUDITORÍA

Maldonado, M. (2011) respecto a los riesgos de auditoría advierte: El riesgo de auditoría se puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe.

El riesgo no está solo en que se emita un informe inadecuado, sino de las situaciones que se pueden encontrar durante la auditoría relacionado a la entidad auditada.

2.3.1 Categorías del Riesgo de Auditoría

Para Maldonado, M. (2011), clasifica a los riesgos en:

Riesgo Inherente.- Es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

El riesgo inherente está totalmente fuera de control por parte del auditor. Difícilmente se puede tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operación del ente.

Riesgo de control.- Es el riesgo de que los sistemas del control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. Este tipo de riesgos también está fuera de los auditores, pero eso sí, las recomendaciones resultantes del análisis y evaluación de los sistemas de información, contabilidad y control que se realicen van a ayudar a mejorar los niveles de riesgos, en la medida que se adopten tales recomendaciones.

Además, la existencia de bajos niveles de riesgos de control, lo que implican que existan buenos procedimientos en los sistemas de información, contabilidad y control, pueden ayudar a mitigar el nivel de riesgo inherente evaluado en una etapa anterior.

Riesgo de detección.- Es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables. (p.56)

2.3.2 Evaluación del Riesgo de Auditoría

Maldonado, M. (2011) afirma que: La Evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso.

El nivel de riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles; estos son:

- Alto
- Moderado
- Bajo

En algunas circunstancias quizá resulte ser poco clara esta clasificación, por lo que muchas veces la evaluación del nivel de riesgo se limita a determinar un riesgo alto o bajo” (p.60).

Una de las situaciones que en una entidad debe considerarse es evaluar el riesgo, en sus niveles mínimo, bajo, medio y alto, que se verifican según la situación existente.

2.4 CONTROL INTERNO

Mantilla, S. (2009) señala que el “Control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de sus objetivos de la organización” (p.3).

El control interno constituye un proceso que se define en forma interna, para llevar el control del diseño de objetivos y la evaluación de los resultados siguiendo un esquema definido y que se presente documentos de lo alcanzado.

2.4.1 Objetivos del Control Interno método – COSO

Mantilla, S. (2009). Respecto a los objetivos del control interno método – COSO indica:

Efectividad y eficiencia de las operaciones.- Se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y salvaguarda de recursos.

Confiabilidad de la información financiera.- Se relaciona con la presentación de los estados financieros publicados, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados, derivados de tales estados, tales como: ganancias realizadas e informadas públicamente.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones.- Se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones de las que está sujeta la entidad.

Salvaguarda de activos.- Se refiere a activos que no son propiedad del ente (si son propiedad del ente, éste lo incluye en sus estados financieros) pero por los cuales el ente tiene que responder y destinar recursos propios para su protección. (p.68)

Por lo descrito, se puede afirmar que los objetivos de control interno permiten verificar si la utilización de los recursos fueron los adecuados y permitieron proteger contra actos corruptivos, que incide en la gestión de la entidad, con el fin de obtener transparencia en la gestión.

2.4.2 Propósitos del Control Interno método – COSO

Mantilla, S. (2009), en relación al propósito del control interno indica, define y describe el control interno para:

- Establecer una definición común que sirva a las necesidades de las diferentes partes.
- Proporcionar un estándar mediante el cual las entidades de negocios y otras, grandes o pequeñas, del sector público o privado, con o sin ánimo de lucro, puedan valorar sus sistemas de control y determinar cómo mejorarlos. (p. 68)

Se concluye que el propósito del método COSO es un instrumento que genera estándares de sistemas de control y mejora en base a resultados preliminares.

2.4.3 Principios del Control Interno método – COSO

Mantilla, S. (2009), respecto a los principios del control interno método- COSO afirma:

Segregación de funciones.- Es posiblemente, el más antiguo y aceptado de manera general, si bien su entendimiento tiene distintos matices, éstos han ido cambiando en la medida que ha evolucionado el control interno.

Autocontrol.- No hay controles internos que sean externos.

La dirección, gestión, supervisión y evaluación del control interno son soporte de la administración principal (alta gerencia).

El sistema, a través del subsistema (o mejor: el proceso) de control interno, se controla así mismo. El mejor de todos los controles internos es que los procesos sean desempeñados por gente capaz apoyada con tecnología.

Desde arriba hacia abajo.- El control es una presión o influencia ejercida por los máximos niveles administrativos (alta gerencia), desde arriba hacia abajo. Técnicamente se denomina el tono desde lo alto. Ningún control interno puede funcionar desde abajo hacia arriba.

Costo menor que beneficio.- Este control afianza el hecho que el control interno genera valor para la organización (generación de valor para el cliente y agregación de valor para el accionista).

Confiabilidad.- Es la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la extensión de la administración, conciencia y monitoreo del control interno.

Documentación.- Toda la información relacionada con el control interno debe estar debidamente documentada, de manera tal que puede ser analizada por cualquier interesado. (p.43).

Se concluye que los principios de control interno método COSO es una herramienta que define un grupo de elementos estandarizados que facilita la medición de la administración de una organización o institución.

2.4.4 Componentes del Control Interno

Arens, A. (2007), los componentes del control interno se detallan a continuación:

- Ambiente de control.
- Evaluación del riesgo.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Monitoreo o Supervisión.

Ambiente de control.- Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes del control.

- **Integridad y valores éticos.-** La integridad y valores éticos son el producto de las normas éticas y de conducta de la entidad, así como la forma en que estos se comunican y refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían invitar al personal a participar en actos deshonestos, ilegales o poco éticos. También comprenden la

comunicación de valores de la entidad y normas de conducta al personal a través de declaraciones de políticas, código de conducta.

- **Compromiso de la competencia.-** La competencia es el conocimiento y las habilidades necesarias para cumplir con las tareas que definen el trabajo de un individuo. El compromiso con la competencia comprende la consideración de los niveles de competencia para trabajos específicos y la forma en que estos niveles se traducen en habilidades y conocimientos necesarios.
- **Filosofía y estilo operativo de la administración.-** La administración, a través de sus actividades, proporciona señales claras a sus empleados acerca de la importancia del control interno.
- **Estructura organizativa.-** Define las líneas de responsabilidades y autoridad existentes. Al entender la estructura organizativa del cliente, el auditor aprende los elementos administrativos y funcionales de la empresa y percibe cómo se implementan los controles.
- **Asignación de autoridad y responsabilidad.-** Además de los aspectos informales de la comunicación que la administración y el consejo directivo realizan como parte de las operaciones cotidianas, también tiene gran importancia los métodos formales de comunicación referente a la autoridad, responsabilidad y asuntos similares relacionados con el control. Estos pueden incluir métodos como memorandos de los niveles altos de la administración acerca de la importancia del control y asuntos relacionados con él, planes formales organizativos y operativos, y descripciones de puestos del empleado y políticas relacionadas.
- **Política y prácticas de recursos humanos.-** El aspecto más importante es el personal. Si los empleados son competentes y dignos de confianza, es posible carecer de algunos controles y de cualquier manera se tendrán estados financieros confiables. Las personas incompetentes o deshonestas pueden arruinar el sistema, incluso si hay otros controles en orden. Las personas honestas y eficientes son capaces de desempeñarse a niveles altos incluso cuando hay pocos controles que los apoyen.

Evaluación del riesgo.- Todas las entidades, sin importar su tamaño, estructura, naturaleza, o industria enfrentan una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que se deben administrar. Debido a que las condiciones económicas de la industria, reglamentarias y de operación cambian a un ritmo constante, la

administración tiene como reto desarrollar mecanismos para identificar y tratar los riesgos asociados con el cambio. El control interno bajo un conjunto de condiciones, no necesariamente será efectivo bajo otro.

Actividades de control.- Son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad, a saber:

- **Separación adecuada de responsabilidades.-** Existen cuatro guías generales de gran importancia para los auditores que ayudan a la separación adecuada de las responsabilidades para evitar el fraude y los errores.
- **Contabilidad separada de la custodia de los activos financieros.-** Se utiliza para proteger a la compañía contra desfalcos. Una persona que tiene la custodia temporal o permanente de un activo no debe ser la responsable de rendir cuentas relacionadas con dicho, activo. Si se permite que una persona realice ambas funciones, aumenta el riesgo de que esa persona disponga del activo para una ganancia personal y ajuste los registros para cubrir el robo.
- **Custodia de activos relacionados separada de la autorización de operaciones.-** De ser posible, es preferible evitar que las personas que autorizan las operaciones tengan control sobre el activo relacionado, ya que esto ocasiona una posibilidad de desfalco.
- **Responsabilidad operativa separada de la responsabilidad de riesgo contable.-** Para asegurar información desprejuiciada, por lo general, se incluye el registro contable en un departamento aparte a cargo del contador.
- **Deberes del departamento de tecnología de información separados de los departamentos de usuarios.-** Conforme aumenta el nivel de complejidad de los sistemas de tecnologías de información, con frecuencia la separación de la autorización, registro contable y custodia se vuelve poco clara.
- **Autorización adecuada de las operaciones y actividades.-** Cada operación debe ser autorizada de manera adecuada si se desea que los controles sean satisfactorios. Si cualquier persona en una empresa pudiera adquirir o ampliar activos a voluntad, el resultado sería un caos total.

- **Documentos y registros adecuados.-** Los documentos y registros son los objetos físicos en los que se asientan y resumen las transacciones. Estos incluyen las cuestiones tan diversas como las facturas de ventas, órdenes de compra, los registros subsidiarios, diarios de venta y tarjetas de asistencia del personal. Varios de estos documentos y registros se mantienen en forma de archivos de computadora hasta que se imprimen para propósitos específicos.
- **Control físico sobre activos y registros.-** Para tener un control interno adecuado es esencial proteger los activos y los registros. Si los activos están desprotegidos, al igual que los registros que no se protegen de manera adecuada, los pueden robar, dañar o extraviar. En el caso de que esto ocurra, se puede dañar seriamente el proceso de contabilidad y las operaciones habituales. Cuando una compañía está muy computarizada, es muy importante proteger su equipo de cómputo, sus programas, y archivos de datos.
- **Verificaciones independientes referentes al desempeño.-** La última categoría de los procedimientos de control es el análisis cuidadoso y continuo de las otras cuatro, que con frecuencia se denominan verificaciones independientes o verificación interna. La necesidad de verificaciones independientes surge porque una estructura de control interno debe mejorar con el tiempo a menos que exista un mecanismo para un análisis constante. Es posible que el personal olvide o no siga intencionalmente los procedimientos.

Información y comunicación.- La información y comunicación es iniciar, registrar, procesar e informar acerca de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados.

Actividades de monitoreo.- Se refiere a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que controles se modifican según los cambios en las condiciones. La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de controles internos, informe interno del auditor, informe de excepciones sobre actividades de control, informe por parte de reguladores como pueden ser dependencias reguladoras bancarias, informe del personal operativo y quejas de los clientes por cargo de facturación. (p.274-282).

La cita define los cinco componentes a tomarse en cuenta en los sistemas de control que son: ambiente de control que determina cómo y en que campos se debe hacer, evaluación del riesgo que es algo bien importante ya que se pondera una situación probable, actividades de control, que se hace para dar seguimiento, información y comunicación entre departamentos o unidades de la entidad y los sistemas de monitoreo a las propuestas de control interno en la institución.

2.4.5 Métodos de Evaluación del Control Interno

2.4.5.1 Narrativa

Arens, A. (2007), en relación a la narrativa señala: Es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente. Una narrativa adecuada de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados incluye cuatro características:

- El origen de cada documento y registro en el sistema. Por ejemplo, la descripción indica de donde provienen los pedidos del cliente y como se generan las facturas de venta.
- Cómo se lleva a cabo todo el procedimiento. Por ejemplo, si los montos de las ventas se determinan mediante un programa de cómputo que multiplica las cantidades enviadas por los precios normales de almacenados, se debe describir este proceso.
- La disposición de cada documento y registro en el sistema. También se debe indicar el registro de documentos, el envío de estos a los clientes o su destrucción.
- Una identificación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación de riesgo de control. Estos comúnmente incluyen la separación de responsabilidades (como separar el registro de efectivo del manejo de efectivo); autorizaciones y aprobaciones (como aprobaciones de crédito); y verificación interna (como la aprobación del precio de venta unitario con los contratos de venta). (p.285).

Por lo expuesto, se puede definir que las narrativas establece la descripción adecuada de la estructura del control interno, donde describen la designación de deberes y obligaciones para evitar riesgos que impidan alcanzar los objetivos y metas propuestas por la entidad auditada.

2.4.6 Cuestionario del Control Interno

Arens, A. (2007) afirma: Que en el cuestionario del control interno se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de auditoría como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura del control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta como “sí” o “no”, en donde una respuesta con “no” indica diferencias potenciales de control interno.

El uso de cuestionarios y diagramas de flujo es muy deseable para entender el diseño de control interno del cliente. Los diagramas de flujo proporcionan una idea general del sistema, mientras que los cuestionarios ofrecen lista de verificación útiles que permiten al auditor recordar cuantos tipos diferentes de controles internos deben existir. Cuando se utilizan de manera adecuada, una combinación de estos dos métodos proporciona al auditor una descripción excelente del sistema. (p.285).

Se explica que en los cuestionarios del control interno, establecen una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoría, para indicar la estructura del control interno.

2.5 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO.

Cepeda, G. (2002) afirma: Que las pruebas de cumplimiento las deberá aplicar el auditor para adquirir la evidencia de que aquellos controles internos en los que intenta apoyarse operan generalmente como los identificó y que funcionan de manera eficaz durante el período sujeto al examen. El concepto de operación eficaz reconoce que pudieron haber ocurrido algunas desviaciones en cuanto al cumplimiento.

Las desviaciones de los controles establecidos pueden ser ocasionadas por factores como: cambios en el personal clave, importaciones fluctuaciones estacionales en el volumen de operaciones y errores humanos. El auditor hará investigaciones específicas referentes a estos asuntos, particularmente en cuanto a la oportunidad de los cambios en el personal en funciones de controles claves. Deberá, entonces, asegurarse de que sus pruebas de cumplimiento cubran en forma adecuada el referido período de cambio o de fluctuaciones. (p.121).

Las pruebas son los sustentos de las evidencias, es decir el auditor emite un criterio y debe sustentar con pruebas y que esto permita una verificación.

2.5.1 Naturalezas de Pruebas de Cumplimiento.

Cepeda, G. (2002) respecto a la naturaleza de pruebas de cumplimiento indica: El control interno contable requiere no solamente que se realicen ciertos procedimientos, sino que sean apropiados a los objetos establecidos. Algunos aspectos del control interno contable requieren procedimientos que no son necesarios para la ejecución de las transacciones. Este tipo de procedimientos incluye la aprobación o verificación de documentos que evidencian las transacciones y, por consiguiente la inspección de documentos relativos para obtener la evidencia mediante firmas iniciales, sellos de autorizaciones y otros controles similares para identificar si se llevaron a cabo, quien los realizó y para permitir una evaluación de la corrección de su ejecución. (p.122).

Las pruebas de cumplimiento deben ser reales y que en la práctica sean fáciles de identificar y así establecer inclusive comparaciones.

2.5.2 Período en el que se desarrollan las pruebas de cumplimiento y su extensión.

Cepeda, G. (2002) indica: “Las pruebas de cumplimiento es suministrar un grado razonable de seguridad de que los procedimientos del control interno contable están en vigor y se utilizan tal y como se planificaron. Determinar lo que se constituye un grado razonable de seguridad en su cuestión de juicio para el auditor, ya que depende de la naturaleza, período y extensión de las pruebas y del resultado obtenido” (p.123).











Los períodos se refieren a los de gestión en los que se práctica una auditoría y que se definen con el tiempo.

2.6 DIAGRAMA DE FLUJO

Whittington, R. (2001), indica que el “Diagrama de flujo es una representación simbólica de un sistema o una serie de procedimientos en donde cada procedimiento es mostrado en secuencia. Para el lector experimentado, un diagrama de flujo transmite

una clara imagen del sistema, mostrando la naturaleza y la secuencia de los procedimientos, la división de responsabilidades, las fuentes, la distribución de documentos, tipo y ubicación de los registros y archivos de contabilidad” (p.185).

Cuadro 1: SIMBOLOGÍA

SÍMBOLOS	DENOMINACIÓN	SÍMBOLOS	DENOMINACIÓN
	Documento.- Cualquier documento de papel; por ejemplo, un cheque.		Inicio y/o final.- Indica el inicio o el final del proceso.
	Proceso manual.- Cualquier operación, como preparar una factura de venta.		Conector fuera de página.- Sirve para evitar que las líneas de flujo se crucen demasiado.
	Proceso.- Cualquier operación, tanto la realizada manualmente como la realizada mecánicamente o por computadora.		Entrada / Salida.- Se usa en lugar de conector fuera de página para indicar que la información entra en el diagrama de flujo o que sale.
	Almacenamiento fuera de líneas.- Archivo u otro medio de almacenar documentos.		Decisión.- Indica decisiones alternas ocasionadas por una decisión afirmativa o negativa.
	Líneas de flujo.- Líneas que indican el flujo direccional de los documentos.		Conector.- Salida o entrada de otro parte del diagrama de flujo. Sirve para evitar que las líneas de flujo se crucen demasiado.

Fuente: Whittington, R. Auditoría Enfoque Integral (2001).

En resumen el diagrama de trabajo es un instrumento para definir el orden de las actividades en el proceso administrativo, para facilitar el trabajo se tienen símbolos y sus significados.

2.7 NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGAS)

Arens, A. (2007), respecto a las (NAGAs) Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas afirma: Son directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros históricos. Ello incluye la consideración de capacidades profesionales como son la competencia, independencia, los registros de informes y evidencias. Estas normas se clasifican en:

- Normas generales.
- Normas sobre el trabajo de campo.
- Normas sobre información.

2.7.1 Normas generales

- La auditoría debe ser revisada por una persona o personas que cuenten con una capacidad técnica adecuada y la competencia de un auditor.
- En todos los asuntos relacionados a un contrato, el o los auditores deben conservar una actitud mental independiente.
- Deben tenerse cuidado profesional en el desempeño y planeación de auditoría y la preparación del informe.

2.7.2 Normas sobre el campo de trabajo

- El trabajo debe ser planeado adecuadamente y los asistentes, si se cuenta con ellos, deben ser supervisados de forma adecuada.
- Debe conocerse en forma detallada el control interno a fin de ampliar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas que se desarrollarán.
- Se debe obtener suficiente evidencia mediante inspección, observación, consultas y confirmaciones para tener una base razonable para emitir una opinión con respecto a los estados financieros que se auditan.

2.7.3 Normas de preparación del informe

- El informe debe mantener si los estados financieros se presentan de conformidad con las normas de información financiera aplicadas.

- En el informe deben identificar aquellas circunstancias en lo que no haya observado los principios de manera coherente en el periodo actual en relación con la opinión anterior.
- Las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a no ser que se indique otra causa en el informe.
- El informe debe contener una opinión de los estados financieros, en su totalidad o alguna indicación de que no puede emitirse una opinión. Cuando esto último suceda, las razones deben mantenerse. En todos los casos en los que se asocie el nombre del auditor con los estados financieros, el informe debe incluir una indicación clara de la naturaleza del trabajo del mismo, si procede, y del grado de responsabilidades que asume. (p.34)

Se concluye que las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs) son normas para la ejecución de la auditoría, por consiguiente el auditor debe aplicar en todo el procedimiento para que los resultados cumplan con las expectativas requeridas por la administración y estén debidamente sustentados de acuerdo a lo establecido en la norma, y a su vez que sirva como guía para el control de sus procesos.

Las NAGAs, son las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, a nivel internacional abarcan tres componentes: normas generales, normas sobre el trabajo de campo, normas de elaboración de los informes, son aquellas que orientan el trabajo del auditor.

2.8 PAPELES DE TRABAJO

Napolitano, A. (2011), determina que los “Papeles de trabajo de auditoría son los registros que se mantiene de los procedimientos aplicados en la auditoría, de las pruebas efectuadas, de la información obtenida y de las conclusiones alcanzadas. Estos papeles incluyen generalmente, cédulas y transcripciones, así como análisis, confirmaciones, notas y otros memorándums” (p.51).

Whittington, R. (2001), indica que los “Papeles de trabajo son vínculos conectores entre los registros de contabilidad del cliente y el informe de los auditores. Ellos documentan todo el trabajo realizado por los auditores y constituyen la justificación para el informe

que estos presentan, la materia de evidencia suficiente y competente que exige la tercera norma del trabajo del campo debe estar claramente documentado en los papeles de trabajo de los auditores” (p.280).

Se describe a los papeles de trabajo en auditoría como los registros que describen las actividades, técnicas y los procedimientos que sustentan la realización de la auditoría durante el período determinado, permite sustentar el informe final.

2.8.1 Importancia de los Papeles de Trabajo

Holmes, A. (1979) advierte que “Los papeles de trabajo informativos acumulados durante la práctica de una auditoría son de la mayor importancia, pues sirve de comprobante al informe de auditoría. Los papeles de trabajo muestran que se han surgido las normas aceptadas, los procedimientos de auditoría usados y las conclusiones alcanzadas en el curso del trabajo” (p.156).

Los papeles de trabajo, sirven de comprobante o como medios de verificación de la realización de una auditoría de gestión.

2.8.2 Características de los Papeles de Trabajo

Cepeda, G. (2002) indica: Las características de los papeles de trabajo para la adecuada preparación de los papeles de trabajo, los auditores deben considerar los siguientes aspectos:

- Incluir suficiente información para demostrar en cualquier momento que los estados financieros y demás información examinada reflejan fielmente las operaciones de la empresa.
- Fundamentar la opinión o conclusiones que se va emitir, incluyendo información acerca del cumplimiento de normas de auditoría y principios de contabilidad generalmente aceptados” (p.136).

Los papeles de trabajo sustentan la información analizada y encontrada durante la ejecución del trabajo en una entidad determinada.

2.9 ARCHIVOS DE AUDITORÍA

Según Arens, A. (2007) los Archivos se clasifican en:

Archivo permanente.- Los archivos del auditor que contiene datos de una naturaleza histórica o continua pertinente, tales como: copias de actas constitutivas, estatutos, contrato de emisión de bonos.

Archivo corriente.- Todos los archivos de auditoría aplicables al año que están bajo auditoría” (p.183).

Se concluye que los archivos de auditoría son documentos que sustentan el trabajo del auditor que define como se realizó en que se sustenta un informe, son evidencias del trabajo de campo y verificación en los que utilizan las técnicas de auditoría escrita.

2.10 PROGRAMAS DE AUDITORÍA

Napolitano, A. (2011) asevera que en el “Programa de auditoría el auditor documentará la naturaleza y el alcance de los procedimientos sustantivos de auditoría, efectuados para responder al riesgo de que ocurran errores e irregularidades significativos, con respecto al objetivo de auditoría relevante, siempre relacionado con las normas de información financiera” (p. 113).

Arens, A. (2007); aporta que el “Programa de auditoría lista los procedimientos de auditoría para un área de auditoría o una auditoría completa; el programa de auditoría siempre incluye procedimientos de auditoría y también puede incluir tamaños de muestras, rubros a seleccionar y realización oportuna de las pruebas” (p. 183).

Se determina que los programas de auditorías son los procedimientos o pasos a seguir, los mismos que son planeados y elaborados con anticipación por el auditor y servirá de guía para el desarrollo ordenado de las auditorías.

2.10.1 Clasificación de los Programas de Auditoría

Rodríguez, J. (2010), en cuanto a la clasificación de los programas de auditoría señala: El desarrollo de los programas de auditoría, que son establecidos como guías de trabajo, se puede modificar o adaptar de acuerdo con las circunstancias en cada caso particular. Los programas se clasifican en:

Programas generales.- Se limitan a un enunciado genérico de los procedimientos de auditoría que se deben aplicar, con mención en los objetivos particulares.

Programas analíticos.- Describen detalladamente la forma de aplicar los procedimientos de auditoría administrativa.

Programa tipo.- Enumeran los procedimientos de auditoría a seguirse en situaciones afines a dos o más empresas.

Programas por áreas.- Se preparan para el desarrollo de la revisión de cada uno de las funciones de la empresa, como: gerencia, ventas, producción, compras, personal, etc. (p.197).

La clasificación de los programas de auditoría son elementos para la guía de trabajo del auditor y son: programas generales, programas analíticos, programa tipo y programas por áreas.

2.10.2 Ventajas de los Programas de Auditoría

Rodríguez, J. (2010) afirma que las ventajas de los programas de auditoría, son, entre otros:

- Proporciona un plan a seguir.
- Sirven como guía práctica para realizar la planeación de las próximas auditorías.
- Si el programa es usado por áreas de responsabilidad, fijará la que le corresponda a cada auditor en la revisión.
- El auditor estará en actitud de modificar o adaptar el programa, con el fin de obtener la información necesaria.

- El programa le sirve al auditor para determinar el alcance y efectividad de los procedimientos de la revisión.
- El supervisor de la auditoría puede planear las tareas que habrán de realizar sus ayudantes utilizando su capacidad y experiencia al máximo.
- Si el auditor es asignado a otro trabajo, su sucesor puede observar lo realizado rápidamente.
- Cuando termina la auditoría, el programa sirve para verificar que no hubo omisión en su desarrollo. (p.199).

Las ventajas de los programas de auditoría, es que guía en la ejecución del trabajo del auditor, así como orientan su trabajo y el alcance de la auditoría, puede modificar según las circunstancias de campo y la situación de la entidad auditada.

2.10.3 Elementos del Programa de Auditoría

Sotomayor, E. (2008) aporta con:

Identificación.- Indica las generalidades del programa, tales como:

- Nombre de la organización o entidad.
- Nombre del programa del trabajo.
- Área de aplicación.
- Fecha prevista del inicio y terminación.

Objetivo.- Expresa lo que se desea obtener al aplicar el programa, es decir, la razón de ser del mismo. Constituye la parte medular de este documento, por lo que debe ser expresado en forma clara en los siguientes aspectos:

- General.
- Específico.

Procedimientos.- Incluye el conjunto de pasos a seguir para el desarrollo de la Auditoría. Algunos son de carácter general y otro tipo particular todos ellos descritos bajo un enfoque técnico y una manera ordenada. El auditor utiliza su criterio para

agregar o suprimir procedimientos al programa de trabajo, de acuerdo con las circunstancias particulares de cada caso. Por lo tanto, es necesario definir lo siguiente:

- Procedimientos
- Alcance.
- Necesidad de aplicación.

Personal involucrado.- Es el personal que participa en la realización de la auditoría, y que entra dentro de la siguiente jerarquía:

- Titular.
- Supervisor.
- Auditor.

Calendarización de actividades.- Señala en forma expresa el tiempo previsto para el desarrollo de la auditoría, tanto en su totalidad como cada procedimiento o etapa.

La calendarización se indica de la siguiente forma:

- Diaria.
- Semanal.
- Quincenal.
- Mensual. (p. 74).

Los elementos del programa tienen que ver con la información general, los objetivos, los procedimientos, el personal involucrado y la calendarización de actividades.

2.11 MARCAS DE AUDITORÍA

Muñoz, R. (2011) Advierte que las marcas de Auditoría son: de carácter informal que utiliza exclusivamente el auditor o el grupo de auditores que realizan la auditoría, con el fin de facilitar la uniformidad de los papeles de trabajo y para identificarlos mejor.

Su utilidad radica en que tienen un significado preciso que todos los auditores conocen y utilizan para destacar aspectos importantes de los documentos que van revisando, y

que sirven como identificadores uniformes de todas las actividades que se desarrollan durante una evaluación; así, cuando alguien del grupo de auditores encuentra algún documento con estas marcas, sabe que éste ya ha sido revisado o que tiene una característica especial en la cual se tiene que advertir alguna observación, de acuerdo con el significado de los símbolos. Todos los auditores deben utilizar los mismos símbolos al hacer anotaciones en los documentos que evalúen. (p.263).

Cuadro 2: MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	SIGNIFICADO
∅	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
√	Revisado
≠	Inexistencia de Documentos
Σ	Sumatoria
À	Archivos en orden
&	Falta de procesos
@	Hallazgos
M	Documentos mal estructurados

Fuente: Muñoz, R. (2011)

Las marcas de auditoría son símbolos distintos y específicos que se encuentran en los documentos y registros de la entidad auditada y en los papeles de trabajo, también permite su ubicación inmediata de los procedimientos, de tal forma dejar constancia de la realización de la auditoría.

2.12 ÍNDICE DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Holmes, A. (1979) respecto a los índices de la auditoría afirma: Los papeles de trabajo se marcan con un número de índice, de índice secundario y de índice cruzado, bien sea en el curso de la auditoría o a su término. Deben llevar todos unos números de índice para que pueda hallarse con facilidad su relación con cualquier cuenta, análisis o

sección de auditoría, o cualquier relación o estado en cualquier tiempo durante o después de la auditoría sin pérdida de tiempo.

Métodos de los índices

Método I. Este método asigna un número a cada papel de trabajo principal y a cada relación principal. Las relaciones auxiliares llevan el número de la relación principal, seguido de un número secundario en secuencia. El método I es susceptible de aplicarse en forma indefinida.

Método II: Este método usa una letra del alfabeto para designar las relaciones principales, seguida de números que indican las relaciones auxiliares. Si se agota el alfabeto con las relaciones principales, pueden usarse letras dobles.

Método III: La forma de hacer un índice siguiendo este método se basa en letras dobles para designar todas las relaciones no financieras. Las relaciones financieras y los datos que se acompañan llevan un número de índice (número de centenas), siguiendo la letra para los datos auxiliares. En caso de que se use más de una hoja para una partida, se pone una letra como sufijo, y como se muestra en las recomendaciones. En el caso de que se usaran diez hojas para las existencias en efectivo la décima se marcaría 101K.

Método IV: Este método mucho puede decirse en su favor comienza simplemente con el número 1 y marca cada hoja siguiente en progresión consecutiva. (p.167:173).

Cuadro 3: ÍNDICE DE AUDITORÍA

SIGLAS	REPRESENTA
AC	Archivo Corriente.
AP	Archivo Permanente.
PE	Planificación estratégica.
PA	Programa de auditoría.
CI	Cuestionario del control interno (método COSO).
HA	Hallazgos de auditoría.
IG	Indicadores de gestión.
DFP	Diagrama de flujo de los procesos.
HR	Hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones.
IA	Informe de auditoría.

Fuente: Holmes. A. (1979)

Los índices son descriptores de tipo alfa-numérico, que permiten clasificar y ordenar los papeles de trabajo para facilitar su localización inmediata, de tal manera de verificar e identificar los papeles de trabajo, es como si se hiciera una paginación, existen algunos modelos de índices utilizados según la situación existente.

2.12.1 Referencia Cruzada

Cepeda, G. (2002) Señala que la referencia cruzada declara: Para el caso de la auditoría financiera los papeles de trabajo se clasificarán de la siguiente manera: el balance general es el documento base, este se descompone en planillas sumarias por grupos de cuentas y, cuando sea necesario, para cada cuenta; a su vez, estas planillas sumarias se descomponen en sub planillas o cédulas resumen por las subcuentas de cada cuenta; los anexos depende de las sub planillas.

La letra y/o números que se les asigne a cada papel de trabajo se colocarán en el extremo superior o inferior derecho y debe identificar el nombre del papel de trabajo. En la planilla sumaria y sub planillas, en la primera columna de la izquierda, se debe

colocar la referencia de salida y la regencia cruzada irá siempre en los papeles de trabajo de menos jerarquía hacia uno o varios de mayor jerarquía y para identificarlo se colocará entre paréntesis.

La referencia cruzada son alfabético – numérico que referencia el documento que sustenta un indicador, de acuerdo con el orden preestablecido en los papeles de trabajo para respaldar la evidencias de auditoría aplicados durante el examen.

2.13 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Maldonado, M. (2011) respecto a las técnicas de auditoría afirma: Las técnicas de Auditoría son únicamente como repaso, se transcribe una clasificación de técnicas de auditoría y otras prácticas utilizadas, según el enfoque del ILCACIF.

2.13.1 Técnicas de Verificación Ocular

Comprobación.- La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.

Observación.- Es considerada la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de utilidad en casi todas las fases del examen. Por medio de ella, el Auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente, de manera abierta o discreta, como el personal realiza ciertas operaciones.

Revisión selectiva.- Constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda.

Rastreo.- Seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento.

Existen varias técnicas de auditoría, las mismas que se utilizan en auditoría y no una sola así no solo observación, sino revisión selectiva y también rastreo, faltaría además la entrevista que también sirve para recabar la información necesaria.

2.13.2 Técnicas de Verificación Verbal

Indagación.- Consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la observación de información valiosa que sirve más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del auditor.

Análisis.- Con más frecuencia el auditor aplica la técnica de análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta a examen.

Conciliación.- Este término significa ponerse de acuerdo o establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados

Confirmación.- Consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones etc., mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada, por lo tanto, informar de una manera válida sobre ella.

Además de la entrevista que es una técnica de verificación verbal, existen otras que son importantes, pero la más utilizada es la primera mencionada.

2.13.3 Técnicas de Verificación Documental

Comprobación.- La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.

Computación.- Se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas.

La verificación documental, es la revisión de los documentos y respaldos existentes sobre la gestión de la entidad en general o de una Unidad Específica, son elementos importantes como medios de verificación de los procesos realizados en la entidad.

2.13.4 Técnicas de Verificación Física

Inspección.- La aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación de dinero en efectivo, documento en que se evidencian valores, activos fijos y similares. La verificación de activos tales como: documentos a cobrar, títulos, acciones y otros similares, se efectúan mediante la técnica de la inspección. (p.78).

Rodríguez, J. (2010) advierte que las Técnicas de Auditoría son:

Entrevista.- Es conveniente entrevistar a algunas personas directamente relacionadas con la empresa, las cuales deben ser relacionadas probablemente de estas entrevistas surjan algunas ideas o sugerencias acerca de los problemas fundamentales que debemos estudiar durante nuestra auditoría.

Encuesta.- El auditor administrativo utiliza este método para obtener información por medio de la encuesta por cuestionario, al hacer preguntas dirigidas a directores, jefes departamentales, etc., esto requiere honestidad en la respuesta a las preguntas.

Cuestionario.- Debe utilizarse para todo tipo de empresas, ya que se necesita de datos fundamentales relativos a los diversos factores o categorías de la función o área. Los datos habrán de ser claros, completos y con suficiente detalle para precisar necesidades y relaciones que contribuyan a la realización del estudio. Además, reflejarán el propósito, objetivos, autoridad y funciones específicas, debiendo quedar asentados en forma ordenada. (p.190:195).

Las técnicas de Auditoría son los instrumentos que facilitan la obtención de la información, para tener las evidencias, que además sustentarían los hallazgos encontrados en la Entidad.

2.14 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Maldonado, M. (2011) advierte que: Los hallazgos de Auditoría se dan cuando hay muchas áreas críticas, hay que imaginar que estos pasan por un embudo y serán examinados los más críticos.

Condición.- Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.

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

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

Efecto.- Daño, desperdicio, pérdida” (p.69).

Los hallazgos son los errores que se han cometido, y que se sustentan en base a normas legales existentes, las más usadas son las normas de control interno de auditoría.

2.15 INFORME DE AUDITORÍA

Arens, A. (2007) indica: El informe de auditoría es la comunicación de hallazgos del auditor a los usuarios. Los informes difieren en naturaleza, pero todos deben informar a los lectores el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. También su forma es diferente, pues suelen variar desde el tipo sumamente técnico, por lo general, asociado a las auditorías de los estados financieros, hasta un informe oral simple en el caso de una auditoría operacional sobre la eficacia de un pequeño departamento. (p.5).

Benjamín, F. (2011) indica que el “Informe es el documento donde se señala los hallazgos del auditor, así como las conclusiones y recomendaciones que han resultado acerca de los objetivos propuestos para el examen de que se trate” (p.348).

El informe de auditoría es el documento final que presenta el auditor, recoge todos los hallazgos, sistematiza, explica, determina responsables y hace recomendaciones que en muchas ocasiones resultan obligatorias.

2.15.1 Presentación de Informe de Auditoría

En cuanto a la presentación del informe de auditoría, Benjamín, F. (2011) indica que debe contener las siguientes partes:

Forma.- La forma de presentar el informe tendrá que realizarse respetando los siguientes criterios:

Oportunidad.- Emitirlo con la mayor celeridad posible para que la información pueda ser utilizada a tiempo por los servidores públicos correspondientes.

Completo.- Contendrá toda la información necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría, permitiendo una comprensión adecuada y correcta de los asuntos que se informen y que satisfagan los requisitos del contenido.

Exactitud.- Se requiere que la evidencia presentada sea verdadera y que los hallazgos se presente de manera correcta.

Solo debe incluir información, hallazgos y conclusiones sustentadas por evidencia competente y relevante, documentada de forma apropiada en los papeles de trabajo del auditor.

Objetividad.- El informe de auditoría debe presentarse sin que se preste a interpretaciones erróneas, exponiendo los resultados con imparcialidad, evitando la tendencia a exagerar o enfatizar el desempeño deficiente.

Convincente.- Los resultados de la auditoría deben corresponder a sus objetivos, por lo que los hallazgos se presentarán de forma persuasiva; las conclusiones o recomendaciones se fundamentarán de los hechos expuestos.

Claridad.- Redactarlo en un lenguaje sencillo, es decir, de fácil lectura y entendimiento, así como desprovisto de tecnicismo para facilitar la comprensión.

Conciso.- Debe ser concreto, por lo que no puede más extenso de lo necesario para transmitir el mensaje, ya que el exceso de detalles distrae la atención y puede ocultar el mensaje o confundir al lector.

Utilidad.- Con ella se aportan elementos que propician la optimización en el uso de los recursos y el mejoramiento de la administración.

Contenido.- Para la presentación de los informes de auditoría se debe tomar en cuenta el contenido, que corresponde:

Objetivos.- Exponer las razones por las que se efectuó la auditoría y los fines que persiguen en el informe.

Alcance.- Indicar la profundidad y cobertura del trabajo que se haya efectuado para cumplir con los objetivos de la auditoría.

Metodología.- Expresar con claridad las técnicas que se hayan empleado para obtener y analizar las evidencias necesarias a fin de cumplir con los objetivos de la auditoría. También debe describirse las técnicas comparativas utilizadas, los criterios e indicadores y, cuando se hayan empleado métodos de muestreo, explicar la forma en la que se diseñó la muestra. (p.349)

El informe de auditoría debe ser suficiente, competente, relevante, conciso, profundo; es decir que permita con claridad entender en donde se falló y que permita tomar decisiones adecuadas y fortalecer el desempeño de las actividades, y por ende cumplir con las metas y objetivos preestablecidos por la entidad.

2.15.2 Tipos de Informes

Cepeda, G. (2002) indica los diferentes tipos de informes:

- Informe General.
- Informe Ejecutivo.
- Informe de Aspectos Relativos.

2.15.3 Informe General

Responsable. Área o unidad administrativa encargada de presentar el informe.

Introducción.- Breve descripción de la causa por lo que surgió la necesidad de aplicar la auditoría, los mecanismos de coordinación y participación empleados para su desarrollo, duración de la revisión, así como el propósito y la explicación general de su contenido.

Antecedentes.- Exposición del origen de la organización, es decir, los cambios, sucesos y acontecimientos de mayor relevancia que ha afrontado en forma total o parcial y que influyeron en la decisión de implementar la auditoría.

Técnicas empleadas.- Instrumentos y métodos utilizados para la obtención de resultados en función del objetivo.

Diagnóstico.- Definición de las causas y consecuencias del estudio, mismas que justifican los cambios o modificaciones posibles.

Propuesta.- Presentación de alternativas de acción, ventajas y desventajas que pueden derivarse, implicaciones de los cambios y resultados esperados.

Estrategia de implantación.- Esclarecimiento de los pasos o etapas previstas para instrumentar los resultados.

Seguimiento.- Determinación de los mecanismos de información, control y evaluación para garantizar el cumplimiento de los criterios propuestos.

Conclusiones y recomendaciones.- Concentrado de los logros obtenidos, problemas detectados, soluciones instrumentadas y pautas sugeridas para la consecución real de las propuestas.

Apéndices o anexos.- Gráficos, cuadros y demás instrumentos de análisis administrativo que se consideran elementos auxiliares para la presentación y fundamentación del estudio.

El informe general contiene algunos componentes: antecedentes, propuesta, estrategia de implantación, seguimiento, conclusiones y recomendaciones con apéndices o anexos, de manera que sea legible, aceptable, que permita un análisis técnico y verificable.

2.15.4 Informe Ejecutivo

Responsable.- Área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.

Período de revisión.- Tiempo que comprendió el examen.

Objetivos.- Propósito que se pretenden obtener con la auditoría.

Alcance.- Profundidad con la que se examinó la organización.

Metodología.- Explicación de las técnicas y procedimientos utilizados para captar y analizar la evidencia necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría.

Síntesis.- Relación de los resultados alcanzados y los logros obtenidos con los recursos asignados.

Conclusiones.- Concentrados de aspectos prioritarios, acciones llevadas a cabo y propuestas de acción.

Este informe es un resumen del informe general, contiene la información más importante de un informe de auditoría.

2.15.5 Informe de Aspectos Relevantes

Documentos que se integran adoptando un criterio de selectividad para análisis los aspectos que reflejan obstáculos, deficiencias o desviaciones captadas durante el examen de la organización.

Mediante este informe se puede analizar y evaluar:

- Si se finalizó el proceso de la aplicación de la auditoría.
- Si se presentaron observaciones relevantes.
- Si la auditoría está en proceso, se reprogramó o replanteó.
- Las horas hombre realmente utilizadas.
- La fundamentación de cada observación.
- Las causas u efectos de las principales observaciones formuladas.
- Las posibles consecuencias que se pueden derivar de las observaciones presentadas. (p.117:118).

El informe de aspectos relevantes, es obtener lo que sobresale de la auditoría en un documento resumido, que resalta estas evidencias y que se espera que en la entidad deba corregir con prioridad.

2.16 MATRIZ FODA

Para Orlich, J. (2012); FODA es una sigla que resume cuatro conceptos: **fortalezas**, **oportunidades**, **debilidades** y **amenazas**. Los criterios para ubicar un dato o hecho en una de estas cuatro categorías son básicamente dos:

1. Si son internos o externos a la organización
2. Si son convenientes o inconvenientes para la organización

Las oportunidades y las amenazas son elementos externos a la organización que esta no puede controlar ni modificar pero sí aprovechar o manejar. Las fortalezas y las debilidades son factores internos que la organización sí controla, que dependen de esta.

Es fácil derivar que las oportunidades y las fortalezas son factores favorables para la organización y las debilidades y las amenazas son desfavorables.

Fortalezas: Son las características y capacidades internas de la organización que le han permitido llegar al nivel actual de éxito y lo que le distingue de la competencia (ventaja competitiva). La organización tiene control sobre ellas y son relevantes. Algunos ejemplos son el posicionamiento en el mercado, la porción de mercado, exclusividad de un producto de punta, recursos humanos leales y motivados, salarios competitivos,

estilo gerencial exitoso, proceso muy eficiente de producción, capital de trabajo adecuado y otros.

Debilidades: Son las características y capacidades internas de la organización que no están en el punto que debieran para contribuir al éxito y más bien provocan situaciones desfavorables.

Al igual que las fortalezas, la organización tiene control sobre ellas y son relevantes. Las fortalezas pueden convertirse en debilidades, por ejemplo, si cambia la estructura salarial y deja de ser competitiva, si ocurre algo que provoque desmotivación importante en los empleados, si se pierde la exclusividad de un producto de punta, si se reduce sustancialmente el posicionamiento en el mercado y así sucesivamente.

Oportunidades: Son aquellos factores externos a la organización que esta puede aprovechar para obtener ventajas competitivas. La organización no los controla y no dependen de esta, pero puede obtener ventajas de tales hechos relevantes. Algunos ejemplos son una ley que esté por aprobarse, un nuevo esquema tributario, la caída del competidor principal, la producción de empleados calificados en las universidades, el crecimiento acelerado del cliente principal, la apertura de un mercado, etc.

Amenazas: Son aquellas situaciones que presenta el entorno externo a la organización, que no puede controlar pero le pueden afectar desfavorablemente y en forma relevante. Los mismos ejemplos citados como oportunidades pueden convertirse en amenazas si su efecto es negativo: una ley puede perjudicar; un mercado importante puede cerrarse; el principal cliente puede elegir otro proveedor competidor; las universidades pueden dejar de producir el recurso humano que la organización necesita y así sucesivamente. (pág. 1-2)

2.17 IDEAS A DEFENDER

2.17.1 General

La realización de una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, del cantón Tena, Provincia de Napo, período 2014; mejora el desempeño institucional.

2.17.2 Específicas

- El diseño de un marco teórico, referencial y legal ayuda significativamente para la evaluación de eficiencia y eficacia en los procesos administrativos.
- La aplicación de técnicas de auditoría permite obtener la información necesaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, para la elaboración de la Auditoría Administrativa.
- La emisión del informe Auditoría Administrativa ayuda a mejorar el desempeño institucional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.

2.18 VARIABLES

2.2.59.1. Variable independiente

Auditoría Administrativa

2.2.59.2. Variable dependiente

Mejorar el desempeño institucional

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación fue efectuada empleando las fases y normas de la Auditoría Administrativa, técnicas y procedimientos lógicos que permite evaluar la efectividad en la utilización de los recursos y la consecución de resultados.

3.1.1 Tipos de investigación

Los tipos de investigación que se consideró pertinentes para el presente trabajo investigativo son de campo y documental – bibliográfica, los cuales permitieron recopilar evidencias de los procedimientos efectuados para el respectivo análisis.

3.1.1.1 De campo

Se considera de campo por cuanto se efectuó la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Napo en sus instalaciones verificando en el sitio la información, pertinente.

3.1.1.2 Documental

Es de carácter documental porque se procedió a recolectar, seleccionar y analizar información en base a los documentos proporcionados y existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena por lo tanto esta investigación está respaldada por la información obtenida de los archivos que reposa en la entidad para la evaluación eficiente y eficaz de los procesos y su sistemas de control implementados.

3.1.1.3 Bibliográfica

Porqué se basó en recopilación y análisis de textos con los aportes de autores que sirvieron de base para el desarrollo de la propuesta de la presente investigación.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método inductivo

Esta investigación permitió ir de situaciones particulares propias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena a conclusiones generales que podrían estar caracterizando a otras entidades de la misma índole, de tal forma que sirva de referente para evitar el cometimiento de probables desviaciones o irregularidades en la gestión de las entidades privadas.

3.2.2 Método deductivo

Para la presente investigación se adaptó a leyes y normas generales sobre Auditoría Administrativa en relación a situaciones particulares de la entidad auditada, con el propósito de medir el nivel de eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos, procesos y actividades desarrollados al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena.

3.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población

El universo de investigación para efectos del presente trabajo investigativo fue de 31 personas, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 4: AUTORIDADES Y EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA

Gerente	1
Consejo de Administración	9
Consejo de Vigilancia	5
Comisión de Crédito	3
Comisión de Educación	3
Comisión de Asuntos Sociales	3
Empleados	7
	31

Elaborado por: Vanessa Mamallacta

3.3.2 Entrevista

Para el trabajo de investigación, la entrevista se realizó a los servidores de la cooperativa, esta técnica nos permitirá obtener y recopilar toda la información más relevante de la entidad.

3.3.3 Encuesta

La encuesta se realizó a las autoridades y empleados de la cooperativa, esto nos facilitará acceder a información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

ARCHIVO PERMANENTE

CLIENTE:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉITO EDUCADORES DE NAPO
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.
CAMPO DE ACCIÓN:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO
PERÍODO:	01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
DIRECCIÓN:	CALLE JUAN MONTALVO Y ABDÓN CALDERÓN.

2.19 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO, PERÍODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.

ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE	
CARTA DE COMPROMISO DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.	AP 1/1
PROPUESTA DE LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.	AP2 1/1
CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES.	AP3 1/1
ORDEN DE TRABAJO.	AP4 1/1
INFORMACIÓN GENERAL.	AP5 1/9

2.19.1 CARTA DE COMPROMISO DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Tena, 1 de Noviembre del 2015

Ingeniero

Galo Rueda

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO

Presente.-

De mi consideración:

La presente tiene el propósito de confirmar el inicio de la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, con el fin de presentar un informe final de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento que servirá de base para mejorar la situación administrativa de la institución.

La Auditoría Administrativa se basará en los registros originales proporcionados por los funcionarios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo, con la finalidad de evaluar el desempeño institucional y la evaluación de resultados, se lo haya realizado de manera eficiente, eficaz con un direccionamiento adecuado y además verificar el cumplimiento de las normas administrativas internas y externas se realicen con apego a la Ley.

No se puede fijar una fecha exacta para la entrega del informe final ya que depende en gran parte de lo que se encuentre durante el examen; sin embargo, tentativamente se estima que para el 31 de enero del 2016 ya se habrá concluido con la auditoría y la redacción y entrega del informe final.

Por lo anterior, solicito brindar todas las facilidades a fin de iniciar la presente Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, del Cantón Tena, Provincia de Napo, esperando mantener las mejores buenas relaciones con el personal de la Cooperativa objeto de este examen.

Con sentimientos de consideración y estima me suscribo de usted.

Atentamente,

Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

AUDITORA

2.19.2 PROPUESTA DE LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Tena, 1 de noviembre del 2015

Ing. Galo Rueda

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO.

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, a su vez deseándole éxitos en sus delicadas funciones al servicio de la colectividad.

Pongo a su consideración el plan de servicios para la ejecución de la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, provincia de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

Objetivos generales del examen

Efectuar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, en lo que se refiere a la organización en sus estructura, niveles, relaciones y formas de actuación.

Emitir el informe final de Auditoría con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar el valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.

Propuesta económica

Al ejecutar la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, no se determinó un valor económico, por lo que es un prerequisite para poder incorporarme como profesional de la república, se sugiere a la máxima autoridad y a los servidores dar las facilidades necesarias para poder efectuar exitosamente mi trabajo de titulación.

Atentamente,

Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

AUDITORA

2.19.3 CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

En la ciudad de Tena, al 1 día del mes de Noviembre del 2015, comparecen por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, legalmente representado por el Ing. Galo Rueda; en su calidad de gerente, que para los efectos del presente convenio se le denominará “**LA COOPERATIVA**”; y por otra parte la Srta. Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila, a quien se le denominará “**AUDITORA**”, comparecientes mayores de edad y en plena capacidad para celebrar convenios, quienes libremente acuerdan celebrar el presente contrato, bajo las siguientes cláusulas:

PRIMERO: OBJETIVO DEL CONVENIO

Efectuar la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito educadores de Napo, Cantón Tena, provincia de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, para determinar la situación actual de la organización en lo que corresponde a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación.

SEGUNDA: REMUNERACIÓN Y FORMA DE PAGO

No se establece un monto, pero se solicita las facilidades necesarias para poder efectuar la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, con el fin de cumplir con un prerrequisito para mi incorporación como nueva profesional de la república.

TERCERA: FACILIDADES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, brindará todo tipo de facilidades, a fin de que pueda efectuar la Auditoría Administrativa a la entidad referida.

CUARTA: TIEMPO DE DURACIÓN

El plazo de entrega del informe de auditoría se estima de 90 días calendario a partir del 1 de noviembre al 30 de enero del 2015.

Ing. Galo Rueda
GERENTE DE LA COOPERATIVA

Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila
AUDITORA

2.19.4 ORDEN DE TRABAJO

Tena, 2 de Noviembre del 2015

DIRECTOR DE TESIS

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, por medio de la presente solicito que dé inicio a la ejecución de la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

Objetivo de la auditoría:

Efectuar la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, para determinar la situación actual de la organización en lo que corresponde a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación.

Aplicar las fases, procesos y técnicas de la Auditoría Administrativa, que permita recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de poder evaluar los diferentes procesos administrativos que se ejecutan al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo.

Elaborar el informe final de auditoría a fin de determinar hallazgos sobre posibles desviaciones o irregularidades acontecidas en su interior, a su vez que permita establecer conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones a nivel de la Entidad auditada.

El tiempo estimado para la terminación de la auditoría es de 90 días fecha calendario, a partir del 1 de noviembre del 2015, hasta el 31 de enero del 2016.

Atentamente,

Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

AUDITORA

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE
NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AP 1/9

**2.19.5 GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO.**

4.1.5.1 Reseña histórica

En el año de 1973, se estima que se dieron los primeros indicios de conformación de la cooperativa, el Señor Pablo Gallardo, Supervisor Provincial de cooperativismo infantil de ese entonces, fue el mentalizador de esta idea, que pone a moción en una reunión con los primeros socios y siguiendo los trámites correspondientes se da por conformada legalmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Napo”, cuya finalidad fue creada para prestar servicios de autoayuda para los educadores y servidores del magisterio de la Provincia de Napo.

El 29 de octubre del mismo año se lleva a cabo la primera sesión, en su primera oficina instalada en la escuela “José Peláez”, posteriormente se trasladan a la Cruz Roja y para el año 1983 se inaugura su local propio en la calle Juan Montalvo, frente al Consejo Provincial de Napo. El número de socios que asistieron a esta primera reunión fueron 28 más dos representantes.

En la actualidad la cooperativa cuenta con un total de cuatrocientos veinte y cuatro socios activos (424), son doscientos veinte y cinco son hombres (225) y doscientas treinta (230) mujeres, en estos también se incluyen los socios inactivos (31).

4.1.5.2 Misión

Ofrecer y conceder créditos inmediatos y oportunos, al magisterio, con una dirección institucional fortalecida con personal calificado que brinda atención eficiente y efectiva, promoviendo el ahorro y la afiliación de nuevos socios/as, logrando así el crecimiento sólido y sostenido de la cooperativa.

4.1.5.3 Visión

Ser reconocida para el año 2020 como una organización líder en la prestación de servicios financieros con cobertura a todo el magisterio, cuyas bases se sustentan en una organización sólida, moderna, competitiva, que trabaja con transparencia y responsabilidad participativa en la toma de decisiones, transmitiendo así una imagen de confianza y credibilidad, en beneficio y progreso de todos sus afiliados/as.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	15-10-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	25-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	AP 2/9
--	---------------

4.1.5.4 Objetivos

Los objetivos propuesto por la cooperativa son los siguientes:

- ✓ Plantear mecanismos de planificación.
- ✓ Instituir la cultura organizacional.
- ✓ Diseñar e implementar sistemas de medición y evaluación.
- ✓ Desarrollar estudios para la diversificación de la gama de productos financieros.
- ✓ Incrementar nuevas estrategias para recuperar la cartera vencida.
- ✓ Examinar las circunstancias que generan la desvinculación de los socios/as.
- ✓ Propiciar mayor acercamiento de los socios/as, a los diferentes procesos de gestión.
- ✓ Fomentar la Educación Cooperativa.
- ✓ Promover la aplicación de un plan de capacitación.
- ✓ Incrementar la promoción y difusión de la gestión Institucional.

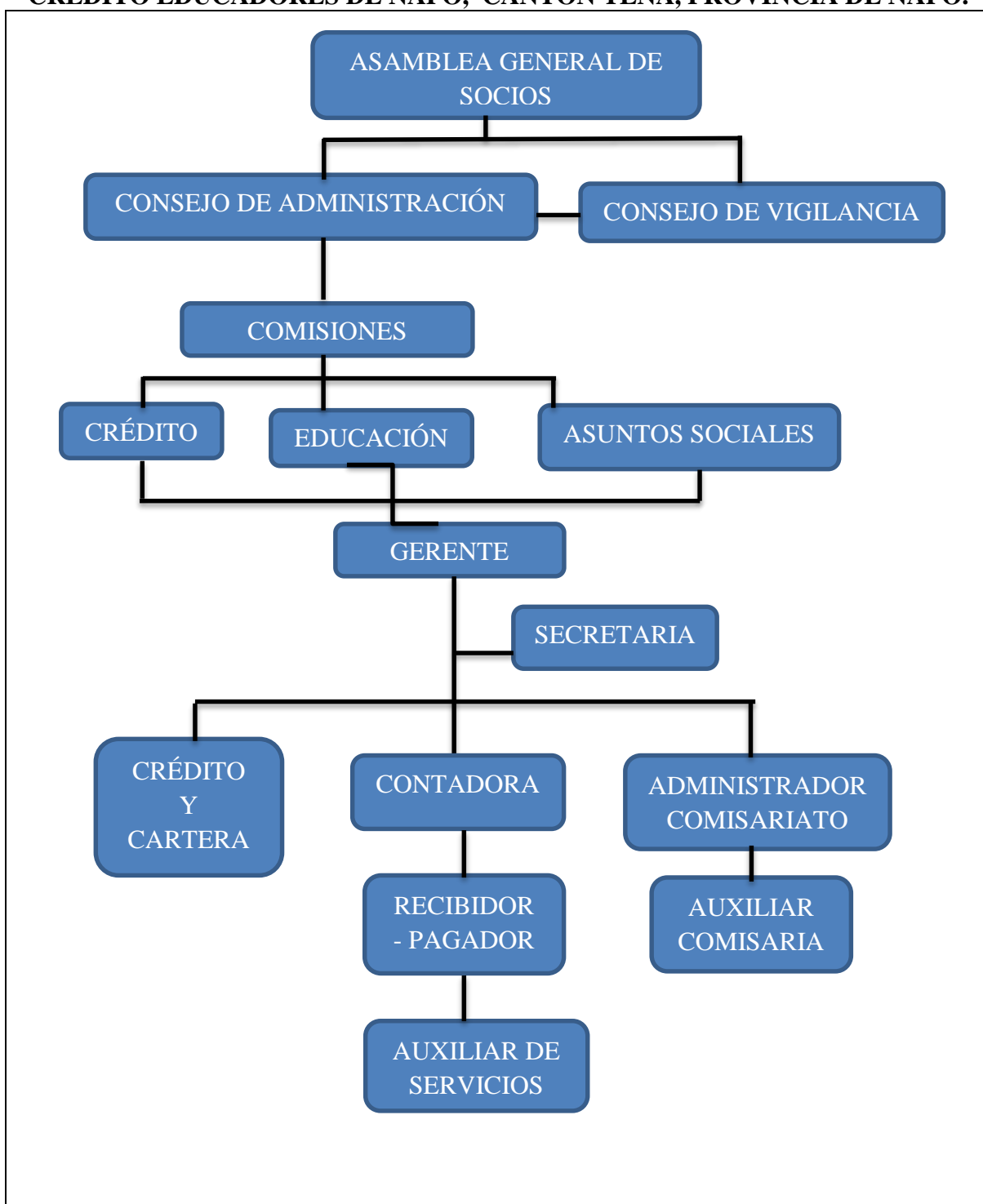
4.1.5.5 Estrategias

- ✓ Sistematizar el Direccionamiento Estratégico.
- ✓ Ejecutar el Plan Estratégico.
- ✓ Elaboración de planes de contingencia para todos los POA.
- ✓ Elaborar un manual de los principios, valores y normas.
- ✓ Establecer indicadores de gestión.
- ✓ Socializar la importancia de la utilización del plan estratégico.
- ✓ Impulsar nuevos compromisos.
- ✓ Desarrollar estudios y análisis para nuevas metas de préstamos.
- ✓ Realizar el levantamiento de cartera vencida.
- ✓ Poner en marcha la campaña de promotores cantonales.
- ✓ Diseñar e implementar un plan de capacitación.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	15-10-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	25-10-2015

Diagrama 2: ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL

4.1.5.5. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES
DE NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AP 4/9

LISTADO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO.

GERENTE: Ingeniero Galo Rueda N.

SECRETARIA: Sra. Yadira Oña

CRÉDITO Y CARTERA: Srta. Nancy Rodríguez

CONTADORA: Lcda. Silvia Sánchez

RECIBIDOR – PAGADOR: Lcdo. Edmundo Andy

ADMINISTRADOR DE COMISARIATO: Sra. Adelita Cuñas y Sr. Jorge Grefa

AUXILIAR DE SERVICIOS: Señor Carlos Grefa

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Principales

Sg. Susana Haro

Prof. César Escobar

Prof. Milton Cerda

Lcda. Rocío Cerda

Lcda. Lilia Grefa

Prof. Sandro Coquinche

Lcdo. Elías Grefa

Lcda. Susmara Tapuy

Lcdo. Xavier macas

Suplentes

Prof. Alicia Moscoso

Prof. Juan Mamallacta

Prof. Luis Peñafiel

Prof. Mariana Villegas

Prof. Anita Vargas

Prof. Rubén Grefa

Prof. Débora Mamallacta

Prof. Mariana Pullopaxi

Prof. Griselda Erazo

CONSEJO DE VIGILANCIA

Principales

Lcda. Aida Unapucha

Lcda. Ada Abarca

Lcda. Marlene Erazo

Prof. Joffre Guamán

Suplentes

Prof. María del Pilar Andi

Prof. Nelly Vintimilla

Prof. Abdón Rodríguez

Prof. Bertha Grefa.

		INICIALES	FECHA
	Elaborado por:	V.E.M.T.	15-10-2015
	Revisado Por:	J.B.A.P	25-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	AP 5/9									
<p>DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES.</p> <p>CARGO: GERENTE</p> <p>El Gerente/a, sea o no socio/a de la cooperativa, es el representante legal de la misma, su mandatario y administrador general. Será contratado bajo código civil, sin sujeción a plazo, debiendo ser afiliado al seguro social.</p> <p>FUNCIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la Ley, su reglamento y el estatuto. ✓ Proponer al consejo de administración, políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa. ✓ Presentar al consejo de administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria. ✓ Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al consejo de administración. ✓ Contratar, aceptar renuncias, dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organizamos. ✓ Diseñar y administrar la política salarial en base a la disponibilidad financiera. ✓ Mantener actualizado el registro de certificados de aportación. ✓ Informar de su gestión a la asamblea general y al consejo de administración. ✓ Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos. ✓ Suscribir los cheque de la cooperativa. ✓ Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el reglamento lo determine. ✓ Suministrar información personal requerida por los socios/as, órganos internos o por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"></th> <th style="width: 25%; text-align: center;">INICIALES</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td style="text-align: center; color: red;">V.E.M.T.</td> <td style="text-align: center; color: red;">15-10-2015</td> </tr> <tr> <td>Revisado Por:</td> <td style="text-align: center; color: red;">J.B.A.P</td> <td style="text-align: center; color: red;">25-10-2015</td> </tr> </tbody> </table>		INICIALES	FECHA	Elaborado por:	V.E.M.T.	15-10-2015	Revisado Por:	J.B.A.P	25-10-2015
	INICIALES	FECHA								
Elaborado por:	V.E.M.T.	15-10-2015								
Revisado Por:	J.B.A.P	25-10-2015								

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES
DE NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AP 6/9

CARGO: CONTADORA

Manejar de mejor manera el proceso contable de la cooperativa

FUNCIONES:

- ✓ Registra en los libros de contabilidad.
- ✓ Maneja el sistema de contabilidad.
- ✓ Estudia los estados financieros y sus análisis.
- ✓ Elabora planillas para pago de impuestos.
- ✓ Elabora roles de pago de beneficios y reportes de dividendos.

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

Manejar de mejor manera el proceso contable de la cooperativa.

FUNCIONES.

- ✓ Reconciliar y balancear las cuentas.
- ✓ Clasificar, guardar y resumir información numérica y financiera para recopilar y llevar los registros financieros.
- ✓ Revisar las cifras, anotaciones y documentos para un correcto asiento contable en los libros, ser preciso y minucioso con los números y codificación.
- ✓ Recopilar informes estadísticos, financieros, contables o de auditoría y tablas concernientes a esta materia tales como recibos de caja, gastos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, ganancias y pérdidas.
- ✓ Llenar y enviar los formularios de impuestos, formularios de compensación a trabajadores, formularios de contribución de pensión y otros.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	15-10-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	25-10-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES
DE NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AP 7/9

CARGO: SECRETARIA

OBJETIVO: Brindar información de la cooperativa de una forma amable, ágil y oportuna a los socios y clientes.

FUNCIONES:

- ✓ Planifica el documento a elaborar y la distribución del fondo de caja chica.
- ✓ Revisa toda información emitida a la cooperativa.
- ✓ Realizar documentos solicitados por la gerencia.
- ✓ Solicita los requisitos a los socios e ingresa los datos generales a sistema de la cooperativa.
- ✓ Solicita documentos de respaldo para la entrega de fondo de caja chica.
- ✓ Registra los suministros.
- ✓ Atiende llamadas telefónicas.

CARGO: ASESORES DE CRÉDITO

OBJETIVO: Otorgar créditos y disminuir el índice de morosidad.

FUNCIONES:

- ✓ Revisión de la documentación
- ✓ Planifica las visitas por zonas
- ✓ Realiza notificaciones de atrasos y visita a socios para la entrega de la notificación.
- ✓ Verifica en el sistema toda la información necesaria para otorgar un crédito y realizar los cobros.
- ✓ Realiza acciones legales en el caso de que no se realice el pago en el plazo establecido.

		INICIALES	FECHA
	Elaborado por:	V.E.M.T.	15-10-2015
	Revisado Por:	J.B.A.P	25-10-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES
DE NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AP 8/9

SELECCIÓN DEL PERSONAL

Para los procesos de selección de personal, se deben adaptar, las recomendaciones del Acuerdo 222 del Ministerio de Trabajo, que en su artículo 3 indica “todo proceso de selección deberá realizarse por concursos de méritos y oposición”, si bien la norma es aplicación obligatoria para los puestos amparados por el código civil, es aplicable a cualquier Organización como en este caso a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.

La cooperativa requiere que su personal de equipo cuente con los siguientes requisitos:

- ✓ Ser mayor de edad.
- ✓ Haber culminado el bachillerato no es necesario tener estudios superiores.
- ✓ Experiencia mínima no requerida.
- ✓ Tener liderazgo en la comunicación en el sector.
- ✓ Ser una persona sociable y saber tratar al público

PROCESO DE INDUCCIÓN

La cooperativa no cuenta con un proceso de inducción técnico la misma que al ingresar un empleado nuevo el gerente designa a un responsable para que se encargue de guiar e indicar toda la estructura y personal que conforma la institución.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	15-10-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	25-10-2015

4.1.5.6. Base legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 BASE LEGAL		AP 9/9
DE LA CONSTITUCIÓN Y FINES		
<p>Art. 1. Constitúyase con domicilio en la ciudad de Tena, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DEL NAPO”, la misma que se registró por las disposiciones contenidas en la Ley, Reglamento de Cooperativas y de su Estatuto, aprobado mediante acuerdo No. 1.242 del Ministerio de Revisión Social de Fecha 15 de Junio de 1973, e inscrito en el Registro General de Cooperativas con el No. 1.741, del 25 de Junio de 1973, reformados mediante acuerdo No. 1.236, del Ministerio de Bienestar Social de fecha 12 de Diciembre de 1984, reformados el 19 de Octubre de 1987 según acuerdo ministerial 1.751, y reformado mediante acuerdo No. 05 del Ministerio de Inclusión Económica y Social de fecha 15 de Mayo de 2008.</p>		
<p>Art. 4. Son fines de la Cooperativa</p>		
<ul style="list-style-type: none">✓ Establecer conexiones dentro y fuera del país con entidades similares, en beneficio de la Cooperativa.✓ Conseguir el apoyo del Estado, entidades públicas y privadas, bancos, cajas de crédito y el MIES con el fin de conseguir sus objetivos.✓ Realizar préstamos en entidades financieras nacionales y extranjeras.✓ Realizar todas las obligaciones bancarias, como recepción de ahorro en depósitos, cobros y pagos para el desarrollo de la función crediticia.✓ Anticipar el pago de los haberes quincenales a los socios.✓ Otras que la Ley lo determina.		
	INICIALES	FECHA
Elaborado Por:	V.E.M.T.	15-10-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	25-10-2015

ARCHIVO CORRIENTE

CLIENTE:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.
CAMPO DE ACCIÓN:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO
PERÍODO:	01 DE ENERO AL 31 DE ADICIEMBRE DEL 2014
DIRECCIÓN:	CALLE JUAN MONTALVO Y OLMEDO

Cuadro 5: ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

ARCHIVO CORRIENTE
FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR
✓ Realizar el programa de auditoría.
✓ Elaborar la cédula narrativa sobre la visita preliminar.
✓ Efectuar una entrevista al gerente de la cooperativa, comisión de crédito, cajero.
✓ Evaluar la Misión y Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.
✓ Evaluar la estructura orgánica y funcional de la cooperativa.
✓ Evaluar la planificación de la cooperativa.
✓ Evaluar los métodos de direccionamiento de la cooperativa.
✓ Evaluar los sistemas de control de la cooperativa.
✓ Informe de la visita preliminar.
FASE II EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
✓ Evaluar el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo, mediante la aplicación del COSO I y COSO II.
✓ Mediante la aplicación de la norma del control interno para las entidades del sector financiero, evaluar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo.
✓ Elaborar el informe del control interno.
FASE III DESARROLLO DE HALLAZGOS.
✓ Determinar los hallazgos detectados durante la ejecución de la auditoría.
✓ Elaborar el diagrama de flujo del proceso planificación y seguimiento.
FASE IV INFORME DE RESULTADOS
✓ Programa de auditoría.
✓ Carta de notificación de lectura del borrador.
✓ Elaborar el borrador del informe.
✓ Entrega final del informe.
✓

Elaborado por: Vanessa Mamallacta

4.2.1. HOJAS DE MARCA DE AUDITORÍA

Cuadro 6: HOJA DE MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	SIGNIFICADO
∅	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
√	Revisado
≠	Inexistencia de Documentos
Σ	Sumatoria
À	Archivos en orden
&	Falta de procesos
@	Hallazgos
M	Documentos mal estructurados
∞	Observado
¥	No reúne requisitos
Ê	Sustentado con evidencia
©	Comprobado

Elaborado por: Vanessa Mamallacta

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	4-12-2015

4.2.1 ÍNDICE DE AUDITORÍA

Cuadro 7: ÍNDICE DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

SIGLAS	REPRESENTA
AP	Archivo Permanente.
AC	Archivo Corriente.
CP	Conocimiento Preliminar
PAE	Programa específico de auditoría
CCP	Cuestionario de control principal
HDF	Diagrama de Flujo
HIG	Indicadores de gestión
ICI	Informe del control interno
PP	Planificación preliminar.
CP	Conocimiento preliminar
PA	Programa de auditoría.
CCI	Cuestionario del control interno (método COSO II).
CCIE	Cuestionario del control interno específico.
HA	Hallazgos de auditoría.
HAE	Hallazgos de auditoría específico.
IG	Indicadores de gestión.
DFP	Diagrama de flujo de los procesos.
HR	Hoja de resumen de conclusiones y
IA	Informe de auditoría.
GR	Galo Rueda
SS	Silvia Sánchez

Elaborado por: Vanessa Mamallacta

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	4-12-2015

FASE I

CONOCIMIENTO PRELIMINAR

CLIENTE:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.
CAMPO DE ACCIÓN:	UNIDAD ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO
PERÍODO:	01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
DIRECCIÓN:	CALLE JUAN MONTALVO Y OLMEDO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014			CP 1/1	
OBJETIVO GENERAL:				
✓ Obtener un conocimiento preliminar de la situación administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:				
✓ Obtener un amplio conocimiento del desarrollo de las principales actividades sobre los aspectos administrativos, financieros, talento humano y seguimiento en forma interna.				
✓ Crear un ambiente de confianza entre todo el personal de la entidad.				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF.PT	ELABORADO POR	FECHA
2	Elaborar la cédula narrativa sobre la visita preliminar.	CP2 1/2	V. E. M. T.	13-11-2015
3	Efectuar una entrevista al Sr. gerente, contadora y presidente del consejo de administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.	CP3 1/19		13-11-2015
4	Evaluar la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.	CP4 ½		15-11-2015
5	Evaluar la visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.	CP5 ½		20-11-2015
6	Evaluar la estructura orgánica y funcional de la cooperativa	CP6 ½		
7	Realizar el diagnóstico FODA	CP7 1/6		30-11-2015
8	Informe de la visita preliminar.	CP7 1/6		5-12-2015
				INICIALES
		Elaborado por:	V.E.M.T.	19-11-2015
		Revisado Por:	J.B.A.P	20-11-2015

4.2.2 PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I

<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 CÉDULA NARRATIVA VISITA PREVIA A LA INSTITUCIÓN</p>	<p style="text-align: center;">CP2 1/2</p>
<p>El 5 de Noviembre del 2015, siendo las 10:00 am se visitó las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicado en la calle Juan Montalvo y Olmedo.</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, cuenta con una infraestructura de una sola planta, que tiene una distribución rectangular, con cuatro compartimentos, en el primero funciona lo que es el área de servicios financieros de la cooperativa; adjunto existe un pequeño stand de trabajo, que es la oficina del señor gerente; adjunto está el almacén de la cooperativa que tiene conexión con la bodega en donde se encuentran almacenados los productos, en un departamento contiguo, pero independiente existe una sala de sesiones, es decir que el espacio es muy reducido y no presta las facilidades para lograr una estructura administrativa eficiente.</p> <p>La estructura física la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, no se encuentra adecuadamente distribuida, existe más bien hacinamiento, pues en un solo cuarto se podría decir esta todo lo que son servicios financieros de la cooperativa, esto es ventanilla, contabilidad, secretaría, gerencia, el almacén y la bodega ocupa espacio reducido y la sala de reuniones en donde también es como oficina del presidente del consejo de administración es pequeña, por esta razón cuando hacen las reuniones de asamblea general, debe solicitar prestados otros locales.</p> <p>El horario de trabajo de los servidores es de 08h00 hasta las 18h00, manteniendo un receso al medio día de dos horas, las entradas y salidas son controladas mediante el sistema de registros electrónicos para el control de la asistencia. En la entidad existe un promedio de retrasos de hasta 00h15 minutos.</p> <p>La institución no cuenta con una Misión y Visión compartida, parece ser que ha sido formulada por un grupo de directivos. Por otro lado, los documentos se encuentran</p>	

archivados y almacenados inadecuadamente, debido a la falta de espacio se tienen amontonados uno encima de otro los folders, archivadores y otros, es decir no se tienen muebles adecuados para el archivo.

Uno de los problemas detectados es que no se realiza una planificación es decir no se encontró un plan operativo anual, pues según ellos eso solamente funciona en las instituciones públicas y aquí se atiende a las personas según la situación del día a día, con esto no se tienen objetivos, indicadores y metas con los que se pueda evaluar la actividad administrativa.

A partir de que la Unión Nacional de Educadores, se debilita, la cooperativa, también ha ido desmejorando, pues los aportes de los socios anteriormente se hacía en base a descuentos directamente en los roles de pago de las instituciones en la que trabajaban, como ahora no se realiza esto, muchos socios se han retirado y se tiene una cartera vencida que es alta y mucha de ella incobrable, pues existen socios antiguos que ya se han jubilado e inclusive se han muerto.

Se tiene excesivo personal, en comparación del número de socios que son 424 activos, para ello se tiene el gerente, la secretaría, la persona de crédito y cartera, la contadora, el recibidor – pagador; el auxiliar de servicios y dos personas para lo que es comisariato, es decir 8 personas, que hacen que el gasto corriente en sueldos sea alto y la capitalización baja.

Los procesos de selección de personal son inadecuados, más bien se recluta a personas que tienen vínculos de amistad con algún directivo o representante de la cooperativa.

Los sistemas de control de cuentas es insipiente, al extremo de indicar que los socios no disponen de libretas de ahorro actualizadas, solo se confían con lo que se genera en los archivos de la cooperativa, situación que inclusive puede generar fraudes.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	19-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	20-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 CÉDULA NARRATIVA VISITA PREVIA A LA INSTITUCIÓN	CP2 2/2
--	----------------

Los consejos de administración y vigilancia casi no se reúnen y todas las decisiones son tomadas por el gerente con el personal de apoyo.

Los servicios que presta la cooperativa son: de ahorros, créditos, comisariato, este último es el servicio que los socios más utilizan, ya que se les entrega la mercadería a crédito y ellos pagan mediante descuentos en roles, con acuerdo con el Distrito de Educación 1501 y 1502 de Napo.

Como no es una institución pública los servicios de las personas es a contrato temporal permanente, no se cuenta con personal calificado, los registros son inadecuados, la estructura organizativa es obsoleta y se carece de un manual de funciones, no se tiene escrito, las personas saben lo que tienen que hacer según lo que se les instruye y se acomodan de acuerdo a las circunstancias.

El organismo de seguimiento que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, hace algunas visitas de seguimiento, no se ha realizado una Auditoría Administrativa, más bien se revisa la cuestión legal de la cooperativa, con la presentación de balances, declaraciones de impuestos, el estado de la cartera, verifica el capital social, es decir todo lo financiero, sin importar lo administrativo.

Para de paso el capital social va decreciendo paralelo a la pérdida de socios, lo que es preocupante, el gerente muy pocas estrategias ha ejecutado para mejorar el capital social e incrementar el número de socios.

Los sistemas de control interno no existen prácticamente, todo es al día, según las circunstancias, es decir la situación administrativa de la cooperativa, deja mucho que desear.

ENTREVISTADO: Ing. Galo Rueda

FECHA Y HORA: 13-10-2015 10h00

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	19-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	20-11-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE
NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
ENTREVISTA AL GERENTE**

CP3 1/30

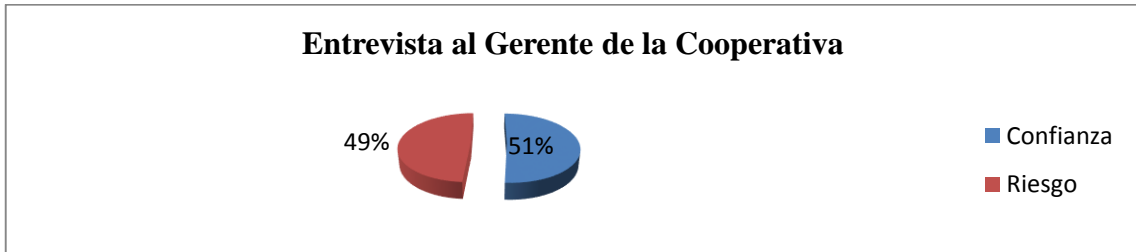
N°	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		SI	No	
1	¿La cooperativa cuenta con una Misión y Visión?	X		No es compartida
2	¿La cooperativa tiene definidos claramente los objetivos que pretende cumplir?	X		No están consensuados
3	¿Existe un organigrama estructural bien establecido?		X	No se aplica
4	¿Fija planes para la cooperativa?	X		No generan resultados de impacto
5	¿Vigila que se lleve un buen manejo de contabilidad?		X	Sistemas de registro inadecuados.
6	¿Controla y vigila (proyecciones)?		X	Estrategias no efectivas
7	¿Evalúa el cumplimiento de las funciones de los empleados de la Cooperativa?	X		Con muchos problemas
8	¿Las funciones están asignadas adecuadamente de acuerdo a su cargo?		X	Sin resultados satisfactorios.
9	¿Conoce usted que es una Auditoría Administrativa?	X		Sin aplicación de los conocimientos
	TOTAL	5	4	
				INICIALES
				FECHA
		Elaborado por:	V.E.M.T.	21-10-2015
		Revisado Por:	J.B.A.P	22-10-2015



ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{5}{9} * 100 = 51\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 51\% = 49\%$
--	--

Gráfico N° 1



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

A través de la entrevista realizado al Sr. gerente de la cooperativa, se pudo determinar el nivel de confianza del 51%, mientras que el nivel de riesgo está en el 49%, considerados Moderado y Alto respectivamente, resultado que revela que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo cuenta con una Misión y Visión, se tienen definidos objetivos claros, se cuenta con un organigrama estructural pero no funcional el mismo que no es operativo, las funciones no están asignadas adecuadamente, se tienen problemas en llevar la contabilidad, entre las deficiencias más notorias.

Recomendación: Gerente:

Se revise el organigrama estructural que no es operativo y se formule el organigrama funcional, que se lleven registros de los controles que se realizan, que se midan impactos de los planes y objetivos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	21-10-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	22-10-2015



CP3 3/30

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
ENTREVISTA A LA CONTADORA**

ENTREVISTADA: Sra. Silvia Sánchez
FECHA Y HORA: 16-10-2015 11h00

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES	
		SI	NO		
1	¿Registra en los libros de contabilidad?	X		A cabalidad.	
2	¿Maneja el sistema de contabilidad?	X		SISCOMP	
3	¿Estudia los estados financieros y su análisis?		X		
4	Elabora planillas de pago de impuestos	X			
5	Elabora roles de pago de beneficiarios y reportes de dividendos	X			
6	¿Los formularios están pernumerados?	X			
7	¿Las transacciones están contabilizadas?		X	No se hace	
	TOTAL	4	2		
		Elaborado por:		INICIALES	FECHA
		Revisado Por:		V.E.M.T.	21-10-2015
				J.B.A.P	22-10-2015



CP3 4/30

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A LA CONTADORA

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{4}{6} * 100 = 67\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 67\% = 33\%$
--	--

Gráfico N° 3



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

De la entrevista aplicada a la contadora de la cooperativa, se determina un nivel de confianza moderado del 67%, y un nivel de riesgo moderado del 33%, porcentaje que permiten concluir que se tienen problemas en el manejo de la contabilidad, si bien algunas de las funciones lo realiza en base a su rol, por ejemplo no se registran y contabilizan las transacciones, es por eso que las libretas de los socios no están actualizadas, situación que genera malestar y desconfianza.

Recomendación: A la Contadora:

Los registros contables, deben igualarse con los datos de la contabilidad para cuadrar el balance.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	21-10-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	22-10-2015



CP3 5/30

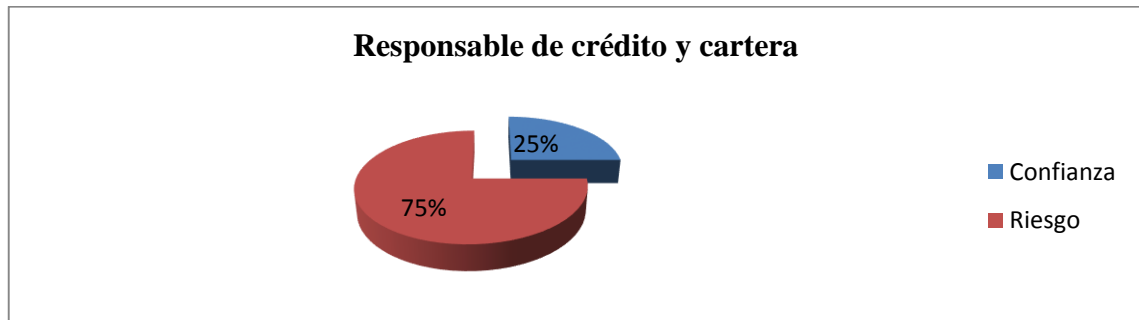
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE CRÉDITO Y CARTERA				
ENTREVISTADA: Srta. Nancy Rodríguez FECHA Y HORA: 17-10-2015 10h00				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Planifica las actividades en lo que corresponde a crédito y cartera?	X		Con problemas
2	¿Realiza notificaciones de los atrasos y visita a los socios para la entrega de dicha notificación?		X	
3	¿Verifica en el sistema toda la información necesaria para otorgar un crédito y realizar cobros?		X	
4	¿Realiza acciones legales en caso de que no se realice el pago en los plazos establecidos?		X	
	TOTAL	1	3	
		Elaborado por: V.E.M.T. Revisado Por: J.B.A.P		INICIALES FECHA 21-10-2015 22-10-2015



RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE CRÉDITO Y CARTERA

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{1}{4} * 100 = 25\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 25\% = 75\%$
--	--

Gráfico N° 4



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

De la entrevista aplicada a la responsable de crédito y cartera de la cooperativa, se determina un nivel de confianza bajo del 25%, y un nivel de riesgo alto del 75%, porcentaje que permiten concluir que se tienen problemas en la gestión de los créditos, no se revisan adecuadamente los documentos, no hay sistema de planificación para la recaudación de los créditos, por lo que se ha generado una elevada cartera vencida.

Recomendación: A la responsable de crédito y cartera:

Planificar para recuperar la cartera vencida y revisar la documentación adecuadamente para calificar un crédito.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	21-10-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	22-10-2015



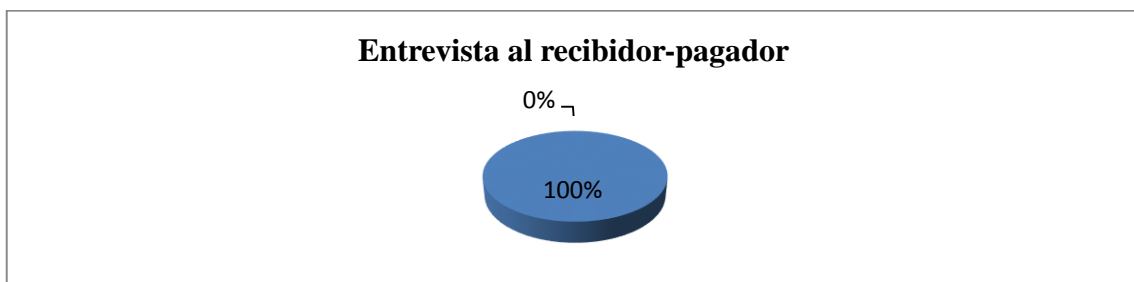
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 ENTREVISTA AL RECIBIDOR – PAGADOR				
ENTREVISTADO: Lcdo. Edmundo Andy FECHA Y HORA: 17-10-2015 14h00				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Verifica y registra el ingreso del efectivo?	X		Con problemas porque no registra en las libretas.
2	¿Efectúa los controles diarios de movimientos monetarios?	X		
3	¿Cuenta y receipta el efectivo verificando la situación de la moneda?	X		
4	¿Registra las transacciones (depósitos, cobros, préstamos y pagos diarios)?	X		
5	¿Realiza arqueos de caja?	X		
	TOTAL	5	0	
		Elaborado por:		INICIALES
		Revisado Por:		FECHA
				V.E.M.T.
				21-10-2015
				J.B.A.P
				22-10-2015



RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL RECIBIDOR - PAGADOR

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{4}{4} * 100 = 100\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 100\% = 00\%$
---	---

Gráfico N° 4



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

De la entrevista aplicada al recibidor-pagador de la cooperativa, se determina un nivel de confianza alto del 100%, y un nivel de riesgo bajo del 0%, porcentaje que permiten concluir que se maneja adecuadamente el efectivo que ingresa y egresa, así como se registran adecuadamente las transacciones en el sistema y en los archivos físicos, realiza diariamente los arquezos de caja, para verificar los ingresos y egresos.

Recomendación: Al recibidor-pagador (caja):

Mejorar los sistemas de registro de las transacciones, con metodologías y el uso de las nuevas tecnologías, para un facilitar el control.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	21-10-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	22-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

APLICADO: A los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

FECHA Y HORA: 23-10-2015 10h00

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
1	¿Piensa usted que los objetivos planteados por la cooperativa se han cumplido?		
	Si	10	
	No	2	
2	¿Conoce usted la visión de la institución?		
	Si	5	
	No	7	
3	¿Cree usted que se está dando cumplimiento a la Misión de la cooperativa?		
	Si	4	
	No	8	
4	¿Cree usted que se están cumpliendo las metas propuestas por la institución?		
	Si	6	
	No	6	
5	¿Las estrategias implantadas por la institución han permitido que la misma tenga un desarrollo sustentable?		
	Si	7	
	No	5	
6	¿Considera usted que se están cumpliendo con las políticas implantadas por la institución		
	Si	5	
	No	7	
7	¿Considera usted que la empresa cuenta con una estructura organizacional establecida por departamentos?		
	Si	5	
	No	7	
		INICIALES	FECHA
		Elaborado por:	V.E.M.T. 30-11-2015
		Revisado Por:	J.B.A.P 15-12-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

APLICADO: A los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

FECHA Y HORA: 23-10-2015 10h00

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
8	¿Las actividades y responsabilidades desarrolladas dentro de la cooperativa están correctamente distribuidas?		
	Si	8	
	No	4	
9	¿Considera que el recurso humano con el que cuenta la cooperativa contribuye al mejoramiento de la misma?		
	Si	5	
	No	7	
10	¿Cuenta el personal con un plan de capacitación?		
	Si	8	
	No	4	
11	¿Existe un liderazgo individualizado?		
	Si	8	
	No	4	
12	¿Están claramente definidos los programas de capacitación para el personal que se incorpora?		
	Si	2	
	No	10	
13	¿Existen iniciativas para elevar la motivación personal?		
	Si	5	
	No	7	
14	¿Cuenta la cooperativa con un sistema de administración de calidad?		
	Si	4	
	No	8	
15	¿Existen mecanismos para el manejo y control de la información?		
	Si	8	
	No	4	
16	¿Cuenta la organización con asesoría?		
	Si	7	
	No	5	
		INICIALES	FECHA
		Elaborado por:	V.E.M.T. 30-11-2015
		Revisado Por:	J.B.A.P 15-12-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

APLICADO: A los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

FECHA Y HORA: 23-10-2015 10h00

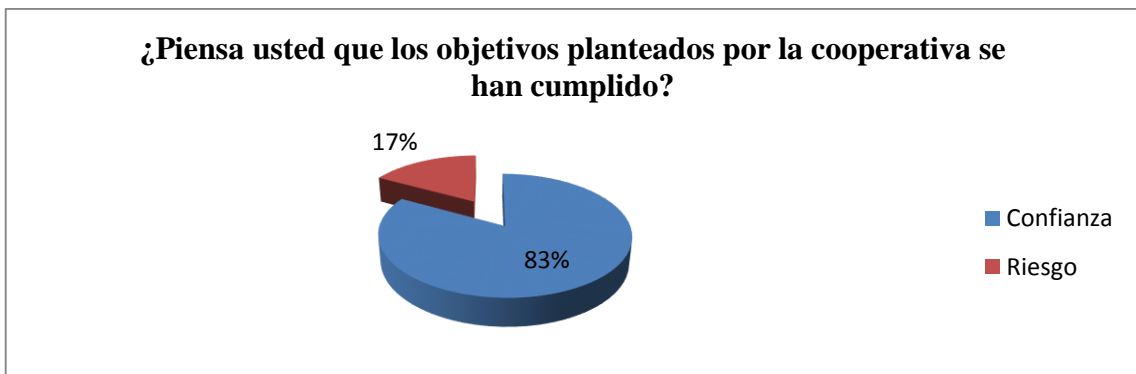
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
17	¿Existen congruencias entre los planes, metas, estrategias y su control?			
	Si	5		
	No	7		
18	¿Existe reglamento interno para el control del personal?			
	Si	8		
	No	4		
19	¿El sistema ha logrado satisfacer las necesidades y rebasar las expectativas de los socios?			
	Si	4		
	No	8		
20	¿Se ha realizado algún tipo de auditoría anteriormente?			
	Si	12		
	No	0		
		INICIALES	FECHA	
		Elaborado por:	V.R.M.T	30-09-2015
		Revisado Por:	J.B.A.P	15-10-2015



1. ¿Piensa usted que los objetivos planteados por la cooperativa se han cumplido?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{10}{12} * 100 = 83\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de Riesgo:</p> $NR = 100\% - 83\% = 17\%$
--	--

Gráfico N° 5



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

De la encuesta aplicada a los servidores de la cooperativa, con respecto a que si en la cooperativa se cumplen los objetivos planteados, se determina un nivel de confianza alto del 83%, y un de nivel de riesgo bajo del 17%, resultado que advierte que en la situación difícil de la cooperativa si se cumplen los objetivos planteados, aunque existen ciertos problemas internos por el exceso de cartera vencida.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



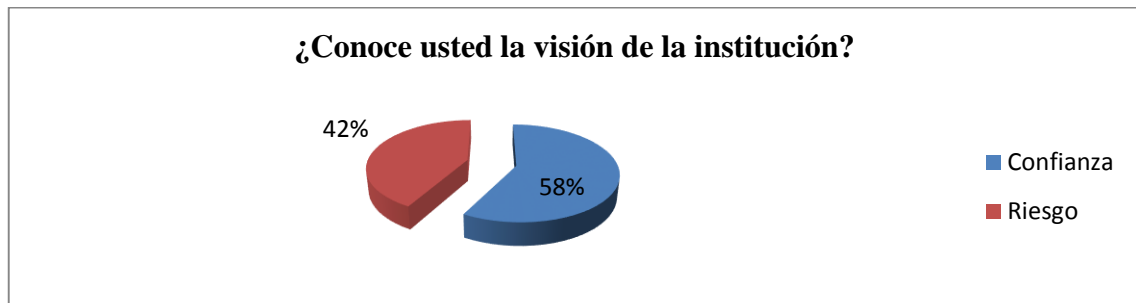
Recomendación: Al Consejo de Administración:

Es necesario que los objetivos planteados sean comunicados, y consensuados con los empleados, para que todos trabajen en una misma direccionalidad.

2. ¿Conoce usted la visión de la institución?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{7}{12} * 100 = 58\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 58 = 42\%$
---	--

Gráfico N° 6



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión: A través de las encuestas aplicadas a los empleados de la cooperativa sobre si conoce la visión institucional, se pudo determinar un nivel de confianza del 58%, y un nivel de riesgo del 42%, resultados considerados moderados respectivamente, que permiten inferir que existen empleados de la Cooperativa que desconocen la Misión, por lo tanto trabajan sin direccionamiento estratégico.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



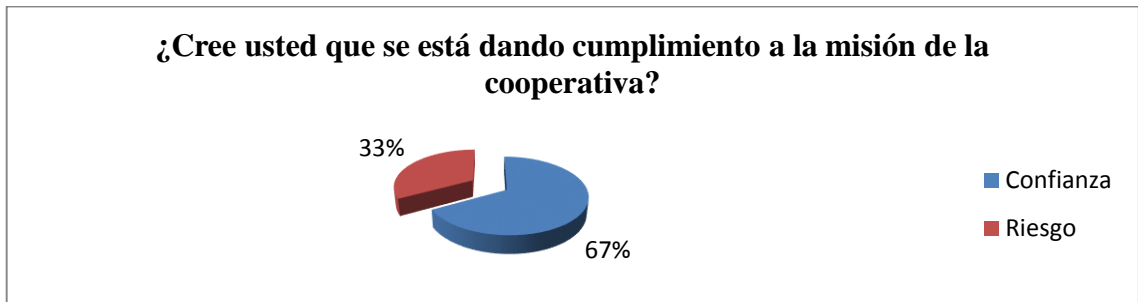
Recomendación: Al gerente:

Comunicar a todos los servidores y socializar la visión institucional, procurando que los planes, y proyectos que se plantea se encamine al cumplimiento de la visión en los plazos determinados.

3. ¿Cree usted que se está dando cumplimiento a la Misión de la cooperativa?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{8}{12} * 100 = 67\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 67 = 23\%$
---	--

Gráfico N° 7



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión: De las encuestas aplicadas a los empleados de la cooperativa se determina que un nivel de confianza moderado del 67% y un nivel de riesgo también moderado del 33%, condiciones adecuadas para realidad de la entidad, ya que no es una misión consensuada.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



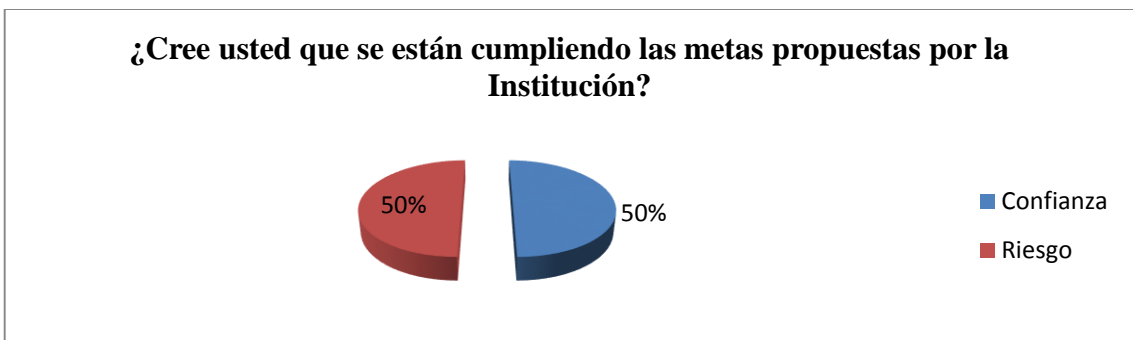
Recomendación: Al gerente y presidente:

Realizar un taller para la validación del plan estratégico de la cooperativa, con el fin de que todos los empleados conozcan e inclusive hagan aportes.

4. ¿Cree usted que se están cumpliendo las metas propuestas por la institución?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{6}{12} * 100 = 50\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 50\% = 50\%$
---	--

Gráfico N° 8



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión: Al aplicar las encuestas a los empleados de la Cooperativa, sobre el cumplimiento de las metas Institucionales, revela que un nivel de confianza bajo del 50%, y un nivel de riesgo alto del 50%, porcentajes que indica que existe un grupo alto de empelados que consideran que las metas Institucionales no se cumplen, es que la situación administrativa no está bien encaminada.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



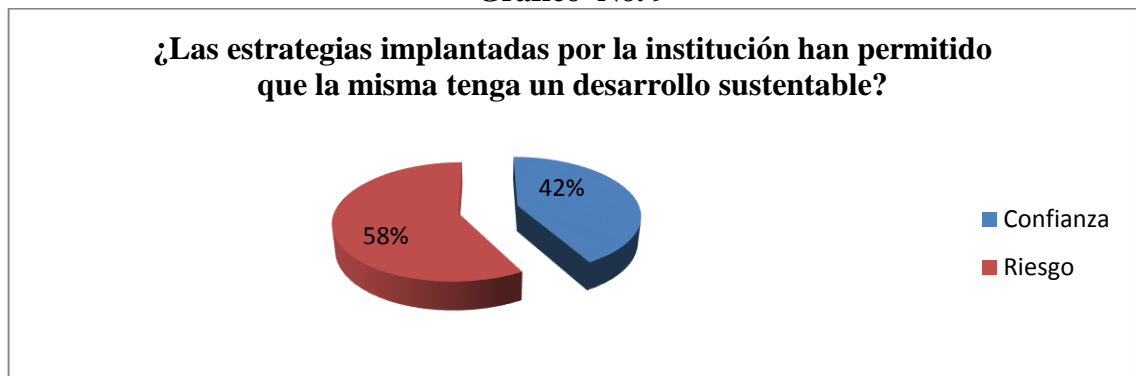
Recomendación: Al gerente y presidente de la cooperativa

Revisar todo el componente administrativo de la cooperativa, debe hacer una planificación estratégica consensuada, con la participación de todos los actores, de manera que se puedan decidir correctivos en base a estrategias adecuadas y aplicables a la práctica.

5. ¿Las estrategias implantadas por la institución han permitido que la misma tenga un desarrollo sustentable?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{5}{12} * 100 = 42\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 42 = 58\%$
---	--

Gráfico No. 9



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



Conclusión:

De los resultados obtenidos tras las encuestas aplicadas a los empleados de la cooperativa, sobre si las estrategias implantadas han permitido un desarrollo sustentable, se establece un nivel de confianza bajo del 42%, y un nivel de riesgo alto también del 58%, resultados de consideración alarmante, ya que la economía y todas las actividades humanas deben ir paralelo a una actitud sustentable, frente a los cambios ambientales.

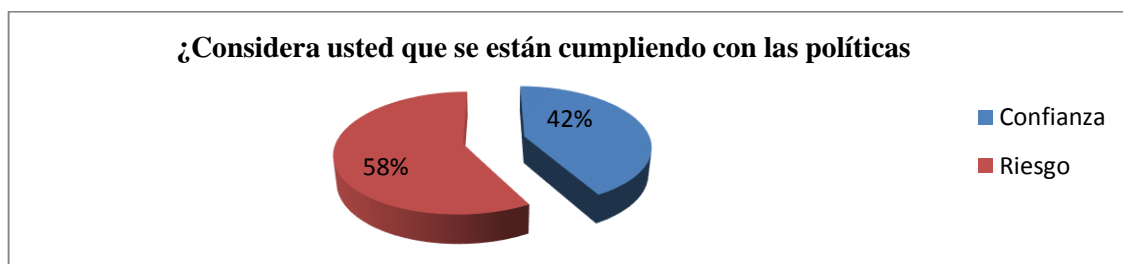
Recomendación: Al gerente:

Generar conciencia ambiental y sostenible en los empleados, de manera que se puedan trabajar en función de resultados tangibles procurando la protección de los recursos naturales y humanos.

6. ¿Considera usted que se están cumpliendo con las políticas implantadas por la institución?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{5}{12} * 100 = 42\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 42 = 58\%$
---	--

Gráfico N° 10



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



CP3 15/30

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

Conclusión:

De las encuestas aplicadas a los empleados de la cooperativa, con respecto al cumplimiento de las políticas propuestas por la entidad, se pudo determinar un nivel de confianza bajo del 42% y un nivel de riesgo alto del 58%, resultados que permite revelar que una las políticas de la entidad, no se cumplen existen problemas administrativos que hacen que la entidad cooperativa en vez de crecer, este decreciendo, la políticas no son adecuadas.

Recomendación: Al gerente y consejo de administración.

Revisar las políticas, haciendo una evaluación de los resultados que se propusieron, y hacer una re planificación, procurando mejorar el desempeño administrativo de la cooperativa, que se verifica está en decadencia, hacen falta intervenir con estrategias adecuadas e interés al cambio.

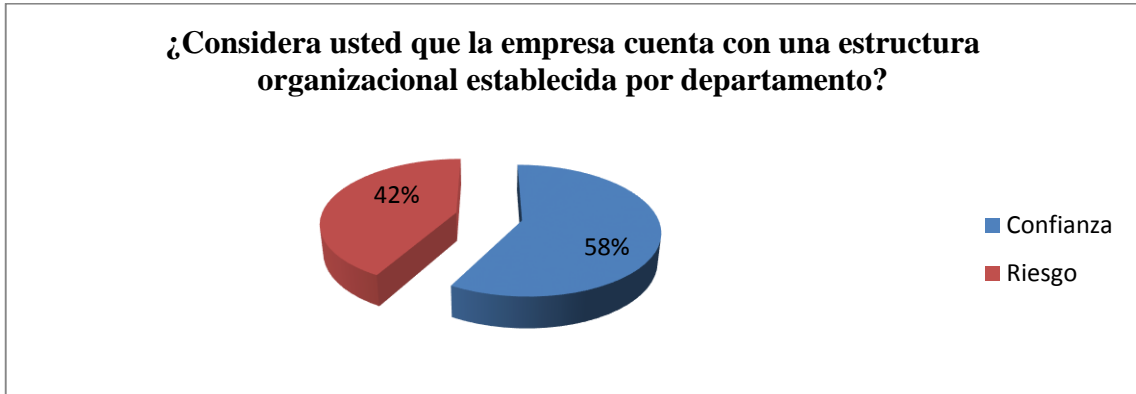
7. ¿Considera usted que la empresa cuenta con una estructura organizacional establecida por departamento?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{5}{12} * 100 = 42\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 42 = 58\%$
---	--

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



Gráfico No.11



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

Mediante las encuestas aplicadas a los servidores de la Cooperativa, referente a si la empresa cuenta con una estructura organizacional establecida, se determinó el nivel de confianza es bajo con el 42% y un nivel de riesgo alto del 58%, resultados que permiten determinar la cooperativa, no cuenta con una estructura organizacional establecida por departamentos.

Recomendación – Al gerente y presidente del consejo de administración:

Definir una estructura organizacional por procesos, en el que se defina claramente la misión, los productos y servicios de cada uno de los puestos, esto permitirá a la cooperativa mejorar sus procesos organizacionales en base a los productos que se proponen.

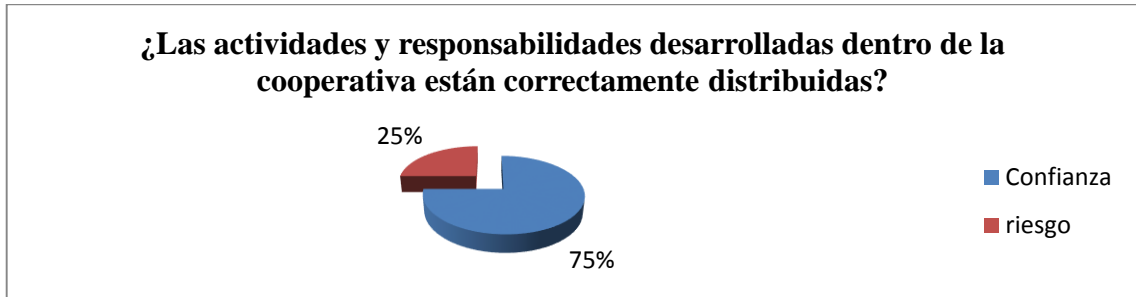
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



8. ¿Las actividades y responsabilidades desarrolladas dentro de la cooperativa están correctamente distribuidas?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{9}{12} * 100 = 75\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 75\% = 25\%$
---	--

Gráfico N°12



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

Al aplicar las encuestas a empleados de la cooperativa sobre si las actividades y responsabilidades desarrolladas dentro de la cooperativa están correctamente distribuidas, se determinó un nivel de confianza del 75%, y un nivel de riesgo del 25%, cifra considerados moderados, porcentajes que afirma que están distribuidas adecuadamente las actividades entre el personal que trabaja en la cooperativa, pero es necesario revisar para potenciar las capacidades del talento humano.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



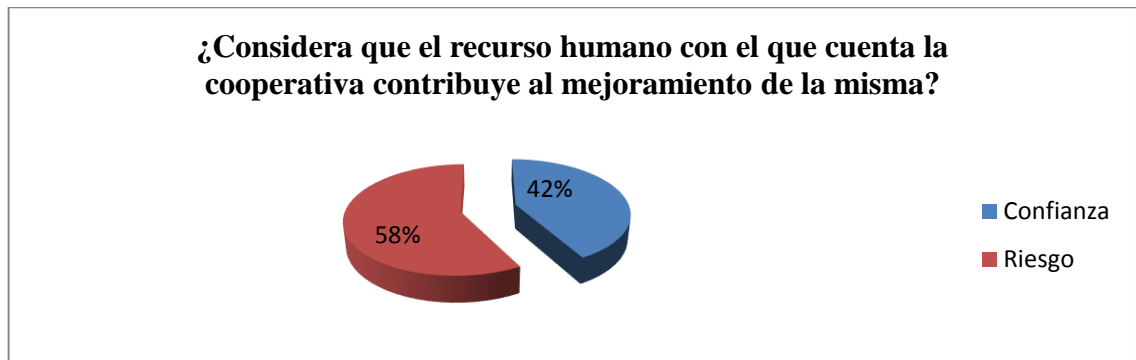
Recomendación: Al gerente:

Generar un manual de funciones de los puestos, de manera que las actividades que ya están distribuidas, estén registradas, para que en cualquier momento que se genere rotación de personal, los nuevos puedan incorporarse adecuadamente a los procesos de la entidad cooperativa.

9. ¿Considera que el recurso humano con el que cuenta la cooperativa contribuye al mejoramiento de la misma?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{5}{12} * 100 = 42\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 42 = 58\%$
---	--

Gráfico N° 13



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



Conclusión:

De los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los empleados de la cooperativa, sobre si el recurso humano con el que cuenta la cooperativa contribuye al mejoramiento de la misma, se determinó que existe un nivel de confianza moderado del 75%, en contraparte un 25% de riesgo, cifra considerada moderada, valores que permiten determinar que los empleados de la cooperativa, si trabajan en función de mejorar la estructura organizacional.

Recomendación: Al gerente:

Aprovechar esta fortaleza para fortalecer, mediante un proceso de incentivos a los empleados, para generar el nivel de confianza y comprometimiento con la institución cooperativa.

10. ¿Cuenta el personal con un plan de capacitación?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{5}{12} * 100 = 42\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 42 = 58\%$
---	--

Gráfico N° 14



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



CP3 20/30

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

Conclusión:

A través de las encuestas aplicadas a los empleados de la cooperativa, sobre la existencia de un plan de capacitación, se pudo determinar un nivel de confianza bajo del 42%, y un nivel de riesgo alto del 58%, cifras que nos permiten inferir que no existe un plan de capacitación orientado al personal de la cooperativa, lo que es parte de lo que se denomina gestión de calidad.

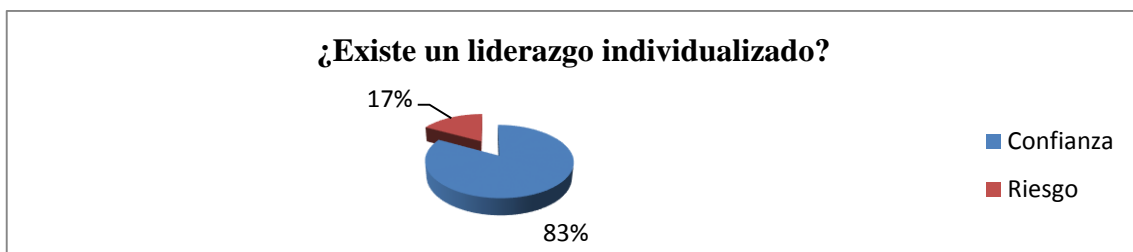
Recomendación: Al gerente:

Formular un plan de capacitación continua para los empleados de la cooperativa y poner a consideración del consejo de administración para su aprobación.

11. ¿Existe un liderazgo individualizado?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{10}{12} * 100 = 83\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 83 = 17\%$
--	--

Gráfico No. 15



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



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

Conclusión:

Al aplicar las encuestas a los empleados de la cooperativa sobre si existe un liderazgo individualizado, se determinó un nivel de confianza alto del 83%, y un nivel de riesgo bajo del 17%, que indica que existe un liderazgo individualizado en la cooperativa, lo que facilita los procesos administrativos internos.

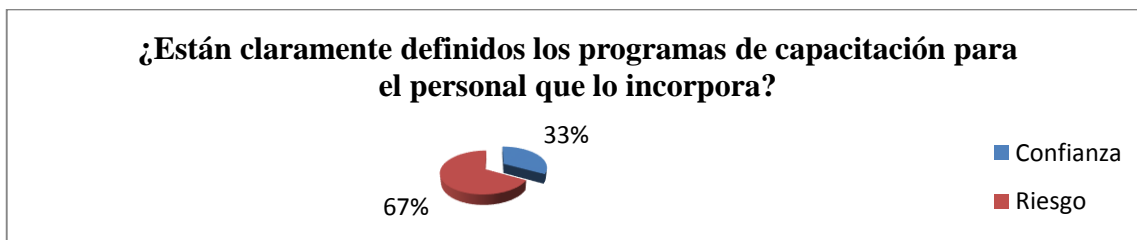
Recomendación: Al gerente:

Aprovechar esta fortaleza, para generar un liderazgo de equipo, de manera que la estructura organizacional se consolide, procurando insertar en el proceso a los representantes de los dos Consejos tanto de Administración como de Vigilancia.

12. ¿Están claramente definidos los programas de capacitación para el personal que lo incorpora?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{4}{12} * 100 = 33\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 33 = 67\%$
---	--

Gráfico No.16



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



VE&MT
AUDIT-
INDEPENDIENTE

CP3 22/30

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

Conclusión:

Al aplicar las encuestas a los empleados de la cooperativa sobre si existe un plan de capacitación para el personal que ingresa a la entidad, se determinó un nivel de confianza bajo del 33%, y un nivel de riesgo alto del 67%, que indica no existe un plan de inducción y capacitación para el personal nuevo que ingresa a trabajar en la cooperativa.

Recomendación: Al gerente:

Proponer un plan de inducción y capacitación para el personal que ingresa a trabajar en la cooperativa y gestionar para que se apruebe en el seno del consejo en pleno.

13. ¿Existe iniciativas para elevar la motivación del personal?

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{5}{12} * 100 = 42\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 42 = 58\%$
---	--

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



Gráfico No.17



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

Al aplicar las encuestas a los empleados de la cooperativa sobre las iniciativas para motivar al personal, se determinó un nivel de confianza bajo del 50%, y un nivel de riesgo alto del 50%, que indica no existen mecanismos para mejorar la motivación del personal.

Recomendación: Al gerente:

Proponer un plan de incentivos y motivación a los empleados de la cooperativa, de manera que se comprometan con la entidad y mejore la eficiencia administrativa.

14. ¿Cuenta la cooperativa con un sistema de administración de calidad?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{5}{12} * 100 = 42\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 42 = 58\%$
---	--

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



Gráfico No. 18



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

Al aplicar las encuestas a los empleados de la cooperativa para verificar si existe un nivel de administración de calidad, se determinó un nivel de confianza bajo del 42%, y un nivel de riesgo alto del 58%, que indica no existen mecanismos de administración de calidad, no se pone en práctica las normas de gestión de calidad.

Recomendación: Al gerente:

Revisar las normas ISO 9001:2010; para tomar algunos postulados de la misma e insertar en los procesos administrativos de la Cooperativa, procurando gestionar la calidad.

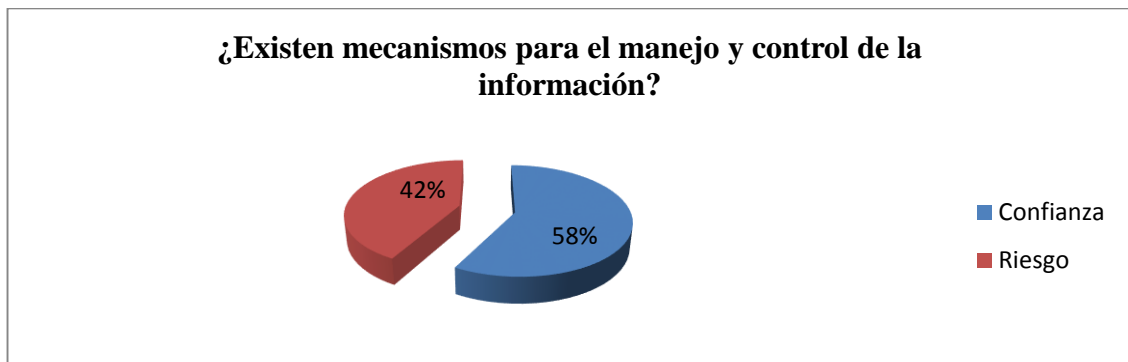
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



15. ¿Existen mecanismos para el manejo y control de la información?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{7}{12} * 100 = 58\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 58 = 42\%$
---	--

Gráfico No. 19



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

Al aplicar las encuestas a los empleados de la cooperativa sobre el manejo y control de la información, se determinó un nivel de confianza moderado del 58%, y un nivel de riesgo moderado del 42%, que se controla el flujo de la información.

Recomendación: Al gerente:

Mejorar los sistemas de control de la información, procurando que esta sea analizada, antes de ser difundida, para que los socios generen confianza en la administración cooperativa.

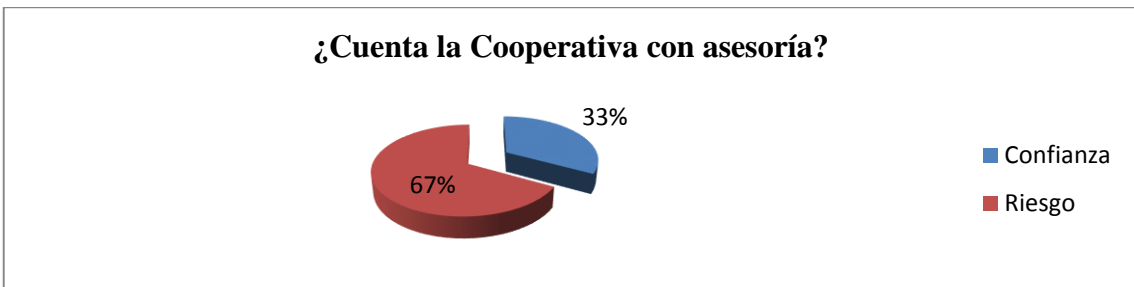
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



16. ¿Cuenta la organización con asesoría?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{4}{12} * 100 = 33\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 33 = 67\%$
---	--

Gráfico No. 20



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

Al aplicar las encuestas a los empleados de la cooperativa, sobre la existencia de auditoría interna, se determinó un nivel de confianza bajo del 33%, y un nivel de riesgo alto del 67%, indica que la cooperativa que no cuenta con asesoría, pues su estructura organizacional es simple.

Recomendación: gerente y presidente de la cooperativa:

Gestionar para tener asesoría de Recursos Humanos, aunque sea de manera ocasional, y en ciertos puntos críticos definidos, de manera que no suban los costos administrativos pero si generen eficiencia en los procesos de control.

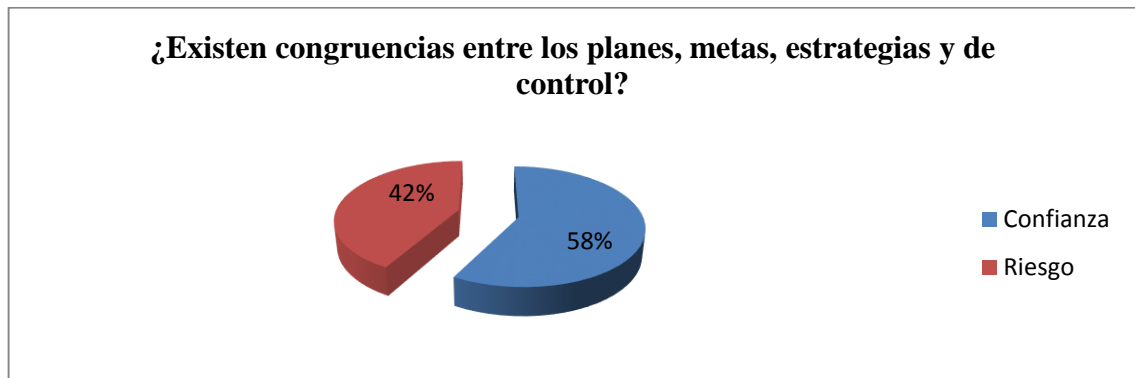
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



17. ¿Existen congruencias entre los planes, metas, estrategias y de control?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{5}{12} * 100 = 42\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 42 = 58\%$
--	---

Gráfico No. 21



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

Al aplicar las encuestas a los empleados de la cooperativa sobre la congruencias entre planes, metas, estrategias y su control, se determinó un nivel de confianza bajo del 42%, y un nivel de riesgo alto del 58%, que indica que las estrategias y metas no se alienan a los planes y no se facilita el control.

Recomendación: Al gerente:

Se debe mejorar la planificación para que se generen planes con indicadores y metas verificables y que tengan coherencia con las líneas de administración y control.

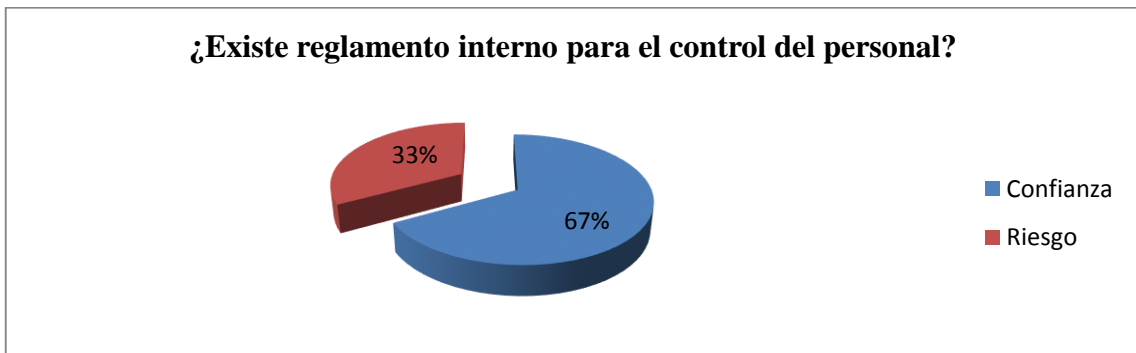
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



18. ¿Existe reglamento interno para el control del personal?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{8}{12} * 100 = 67\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 67 = 33\%$
---	--

Gráfico No. 22



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo
Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

Al aplicar las encuestas a los empleados de la Cooperativa sobre si existe un reglamento interno para el control del personal que labora en la institución, se determinó un nivel de confianza alto de 67%, y un nivel de riesgo bajo del 33%, ya que se tiene un reglamento interno para el control del personal.

Recomendación: gerente y al presidente de la cooperativa:

Revisar y actualizar constantemente el reglamento interno de control del personal, que debe ir en función de los incentivos y desempeño, así como el rol que cumple.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



19. ¿El sistema ha logrado satisfacer las necesidades y rebasar las expectativas de los socios?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{4}{12} * 100 = 33\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 33 = 67\%$
---	--

Gráfico No. 23



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión:

Al aplicar las encuestas a los empleados de la cooperativa, sobre la situación de las expectativas de los socios, se determinó un nivel de confianza bajo del 33%, y un nivel de riesgo alto del 67%, que indica que el sistema de administración no satisface las necesidades ni rebasa las expectativas de los socios, por eso se nota deserción de los mismos.

Recomendación: Al gerente:

Mejorar en todo lo que corresponde a la administración de la cooperativa en varios aspectos, para mejorar la eficiencia y fortalecer todo el sistema cooperativista.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



20. ¿Se ha realizado algún tipo de auditoría anteriormente?

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{12}{12} * 100 = 100\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 100 = 0\%$
---	--

Gráfico No. 24



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

Conclusión: Al aplicar las encuestas a los empleados de la cooperativa, si anteriormente se ha practicado algún tipo de auditoría, se determinó un nivel de confianza alto del 100%, y un nivel de riesgo bajo del 0%, que indica que si el SEPS realizó una Auditoría Financiera a la cooperativa.

Recomendación: gerente y presidente:

Tomar en cuenta las recomendaciones de la Auditoría Administrativa, para mejorar, los procesos de planificación, administración, dirección y control en todos sus aspectos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	15-12-2015



Cuadro 8: ANÁLISIS FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe personal comprometido. 2. Existe un reglamento interno aplicable a la práctica. 3. Se tienen socios seguros que son los educadores. 4. Se tiene un comisariato que potencia a la cooperativa. 5. Se tiene estructurados los consejos de administración y vigilancia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No existe una planificación consensuada. 2. No existe un organigrama estructural bien definido. 3. Los planes no tienen indicadores y metas orientadas a los resultados. 4. No se mantiene un sistema de incentivos a los empleados. 5. No se tiene sistemas de control adecuados en función de los objetivos y metas.
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Existen clientes potenciales que son los educadores de Napo. 2. La necesidad de las personas de ahorrar en una institución financiera segura. 3. La organización de los docentes que apoyan procesos organizacionales. 4. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que facilita el desarrollo cooperativista. 5. Las instituciones estatales que fortalecen la organización de los educadores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La cantidad de normativas de acuerdo al régimen de salarios. 2. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que exige varios trámites. 3. El SRI, que no descuida de imponer impuestos al ahorro. 4. La competencia desleal con las otras cooperativas. 5. La situación económica que atraviesa el país.

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

ELABORADO POR: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila



Cuadro 9: MATRIZ DE CORRELACIÓN DE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

F O	F1. Existe personal comprometido	F2. Existe un reglamento interno aplicable a la práctica.	F3 Se tienen socios seguros que son los educadores.	F4 Se tiene un comisariato que potencia a la cooperativa	F5 Se tiene los consejos de administración y vigilancia.	TOTAL
O1 Existen clientes potenciales que son los Educadores de Napo.	4	3	4	2	4	17
O2 La necesidad de las personas de ahorrar en una institución financiera segura.	4	5	4	2	5	20
O3 La Organización de los docentes que apoyan procesos organizacionales.	5	4	3	3	5	20
O4 La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que facilita el desarrollo cooperativista.	5	4	2	2	3	16
O5 Las instituciones estatales que fortalecen la organización de los educadores.	3	4	2	2	5	16
TOTAL	21	22	16	11	22	89

FUENTE. Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

ELABORADO POR: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila



CP4 3/6

MATRIZ DE CORRELACIÓN DE LAS FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

La matriz de correlación de fortalezas y oportunidades permite determinar la relación que existe entre los factores internos y externos, para seleccionar los hechos más relevantes. Una vez realizada la ponderación, se determinó lo siguiente:

1. Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad=5
2. Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad= 1
3. Si la fortaleza y la oportunidad tienen mediana relación =3

ANÁLISIS DE LA CORRELACIÓN DE LAS FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

Las fortalezas que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo; que tienen profunda relación con las oportunidades son: la existencia de un reglamento interno y se tienen estructurados y vigentes los consejos de administración y vigilancia.

Las oportunidades que tienen amplia relación con las fortalezas son: La organización de los docentes que apoyan procesos organizacionales, la necesidad de las personas de ahorrar en una institución financiera segura.

Como se puede observar las fortalezas y las oportunidades tienen relación importante, por lo cual es necesario aprovechar al máximo para mejorar la situación administrativa de la cooperativa, así como mejorar los procesos de planificación, dirección seguimiento y control que es parte de una administración eficiente.



Cuadro 10: MATRIZ DE CORRELACIÓN DE LAS DEBILIDADES Y AMENAZAS

D A	D1. No existe una planificación consensuada.	D2. No existe un organigrama estructural bien definido.	D3 Los planes no tienen indicadores y metas orientadas a los resultados.	D4 No se mantiene un sistema de incentivos a los empleados.	D5 No se tiene sistemas de control adecuados en función de los objetivos y metas.	TOTAL
A1 La cantidad de normativas de acuerdo al régimen de salarios	5	4	5	2	5	21
A2 La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que exige varios trámites.	3	5	5	3	5	21
A3 El SRI, que no descuida de imponer impuestos al ahorro.	2	3	4	3	5	17
A4 La competencia desleal con las otras cooperativas.	5	5	5	5	5	25
A5 La situación económica que atraviesa el país.	4	3	4	2	3	16
TOTAL	19	20	23	15	23	100

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo
ELABORADO POR: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila



VE&MT
AUDIT-
INDEPENDIENTE

CP4 5/6

MATRIZ DE CORRELACIÓN DE LAS DEBILIDADES Y AMENAZAS.

Esta matriz permite determinar la relación entre las debilidades y amenazas, para priorizar los hechos más relevantes que dificultan el desarrollo de las actividades de la entidad, cuya ponderación se establece lo siguiente.

1. Si la debilidad tiene relación con la Amenaza = 5
2. Si la debilidad no tiene relación con la Amenaza = 1
3. Si la debilidad y la amenaza tiene media relación = 3

ANÁLISIS DE CORRELACIÓN DE LAS DEBILIDADES Y AMENAZAS:

Las debilidades que evidencia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, tienen amplia relación con las amenazas, siendo ésta: No se tiene sistemas de control adecuados en función de los objetivos y metas.

Entre las amenazas que tiene considerable relación con las debilidades, está: La competencia desleal con las otras cooperativas.

Las debilidades de mayor riesgo son: la falta de proceso de control, en relación a una planificación que debe existir pero no se lo hace consensuadamente, es decir la administración no tiene indicadores y metas, que no direcciona a ningún objetivo concreto.



Cuadro 11: MATRIZ DE PRIORIDADES

VARIABLES	
CODIGO	FORTALEZAS
F5	Se tiene estructurados los consejos de administración y vigilancia.
F2	Existe un reglamento interno aplicable a la práctica.
F1	Existe personal comprometido.
F4	Se tienen socios seguros que son los educadores.
F5	Se tiene un Comisariato que potencia a la cooperativa.
DEBILIDADES	
D5	No se tiene sistemas de control adecuados en función de los objetivos y metas.
D3	Los planes no tienen indicadores y metas orientadas a los resultados.
D2	No existe un organigrama estructural bien definido.
D1	No existe una planificación consensuada.
D4	No se mantiene un sistema de incentivos a los empleados.
OPORTUNIDADES	
O2	La necesidad de las personas de ahorrar en una institución financiera segura.
O3	La organización de los docentes que apoyan procesos organizacionales.
O1	Existen clientes potenciales que son los educadores de Napo.
O4	La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que facilita el desarrollo cooperativista.
O5	Las instituciones estatales que fortalecen la organización de los educadores.
AMENAZAS	
A4	La competencia desleal con las otras cooperativas.
A1	La cantidad de normativas de acuerdo al régimen de salarios.
A2	La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que exige varios trámites innecesarios.
A3	El SRI, que no descuida de imponer impuestos a todas las transacciones monetarias.

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

ELABORADO POR: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila



CP7 1/6

INFORME PRELIMINAR

Tena, 10 de Enero del 2016

Ing. Galo Rueda

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
EDUCADORES DEL NAPO**

Presente.-

De mi consideración:

Una vez realizada la visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, y haber aplicado las encuestas a los directivos y empleados, se obtuvo información importante la misma que me permitió determinar conclusiones y recomendaciones.

1. EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA COOPERATIVA NO HA SIDO CONSENSUADO CON LOS ACTORES DE LA COOPERATIVA.

CONCLUSIÓN:

Se tiene un plan estratégico que ha sido formulado por una persona ajena a la institución, con la participación de los directivos solamente, es decir no ha sido consensuada por todos los actores del sistema cooperativista, inclusive, las políticas y estrategias, han sido establecidas entre el grupo directivo, por lo que muchos empleados desconocen y sus acciones administrativas, lo hacen en función de disposiciones inmediatas y la situación actual.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente y al Presidente.

Se hace necesario reformular el plan estratégico de la cooperativa, contando con la participación de todos los actores, procurando el empoderamiento de los mismos en todo el proceso, para lograr los objetivos administrativos que se proponen.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	05-12-2015



CP7 2/6

2. NO EXISTE PLANIFICACIÓN OPERATIVA PARA UN PERÍODO ADMINISTRATIVO.

CONCLUSIÓN:

No existe un Plan Operativo Anual (POA), que defina planes, actividades, indicadores y metas, en base a los cuales se pueda direccionar la administración de la entidad financiera, solo se trabaja en función de la relación y las condiciones que se presentan en esos momentos.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente y Presidente.

Para cada período administrativo, se debe establecer un plan operativo, definiendo claramente, los indicadores y sus metas, actividades que se enlacen con la utilización de los recursos existentes, esto facilita la dirección y control de la cooperativa, siempre se debe tender a mejorar partiendo de una situación actual.

3. LAS ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS NO GENERAN RESULTADOS SATISFACTORIOS.

CONCLUSIÓN:

Se ha podido evidenciar que las estrategias que el consejo directivo con el gerente han implementado, muy poco han favorecido para mejorar la situación administrativa de la cooperativa, la misma que sobre-vive, pero no prospera, se mantiene en un estado de alto riesgo, lo que puede ser observado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente y los Presidentes de los Consejos de Administración y Vigilancia.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	05-12-2015



4. SITUACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

CONCLUSIÓN:

Las encuestas y evidencias encontradas, demuestran que no existe una estructura organizacional bien definida, es más, no se tiene un manual de procesos, que defina los productos y servicios que debe presentar un empleado que trabaja en la cooperativa.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente y Presidente de la Cooperativa.

Debe trabajarse en un manual de gestión por procesos, en la que se genere una estructura orgánica acorde a la situación actual y el mismo defina los productos y servicios de los empleados, procurando que se genere eficiencia y además facilitar los procesos de dirección y control.

5. LOS EMPLEADOS QUE TRABAJAN EN LA COOPERATIVA NO CONTRIBUYEN AL DESARROLLO DE LA ENTIDAD.

CONCLUSIÓN:

Como no se tienen productos y servicios definidos para cada uno de los empleados en base a un manual escrito, ellos hacen lo que consideran mejor, pero muy poco contribuyen a mejorar la situación de la entidad en sus aspectos administrativos.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente y Consejo de Administración.

Se debe empezar por adecuados procesos de selección de personal, posteriormente la inducción, procurando un empoderamiento de la misión, visión, políticas y estrategias que persigue la institución cooperativa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	05-12-2015



CP7 4/6

6. NO SE TIENE UN ADECUADO LIDERAZGO INSTITUCIONAL.

CONCLUSIÓN:

No se visualiza la acción de un líder que encamine a la institución a conseguir logros, proponiéndose retos desde la planificación, siguiendo por la dirección adecuada, el seguimiento y el control, el líder es aquel que oriente, propone acciones y evalúa, en base a la información recabada para tomar decisiones positivas.

RECOMENDACIÓN: Al Consejo de Administración.

Se debe evaluar en forma permanente el cumplimiento de las funciones determinadas para el Gerente, para hacer correctivos a tiempo, siempre exigiendo que cumpla el rol para el que fue designado, considerando que es el representante legal de la Cooperativa, además de cumplir funciones Administrativas, para alcanzar objetivos a corto, mediano y largo plazo.

7. NO SE CUENTA CON UN PLAN DE CAPACITACIÓN E INCENTIVOS PARA LOS EMPLEADOS.

CONCLUSIÓN:

Se considera que los empleados están en capacidad de trabajar con esos conocimientos todo el tiempo, cuando por la misma evolución de los sistemas, la mejora en la competencia y las exigencias de las normas de control y tributarias, de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se hace necesario capacitar y generar incentivos para lograr un empoderamiento total de los empleados para hacer de la institución pionera en el sector cooperativo del cantón y la provincia.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	05-12-2015



VE&MT
AUDIT-
INDEPENDIENTE

CP7 5/6

RECOMENDACIÓN. Al Gerente y Consejo de Administración:

Se debe tener un plan de capacitación como parte de los procesos de mejora continua, así mismo es necesario motivar a los empleados, para que trabajen y se empoderen de su rol, para lograr eficiencia en su trabajo y se fortalezca la institución en bien del servicio de los clientes.

8. NO SE CUENTA CON UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD.

CONCLUSIÓN:

Con lo que se tiene se trabaja medianamente, para cumplir lo que proponen las leyes y reglamentos, pero no se hace esfuerzos para mejorar la calidad en la situación administrativa, los principios de calidad no se aplican.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente.

Revisar los principios de gestión de calidad, para implementar algunos conceptos de ellos en la administración de la cooperativa, lo que favorecerá para que la institución sea más competitiva en el ámbito del sistema financiero social.

9. SOBRE LOS MECANISMOS PARA LA GENERACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN.

CONCLUSIÓN:

No hay difusión de lo que hace la cooperativa, la información que se filtra es a manera de comentario, que no es bueno para el prestigio de la institución financiera, como no existen tampoco mecanismos de control de los sistemas de información.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	05-12-2015



CP7 6/6

RECOMENDACIÓN: Al Gerente.

Se debe establecer una norma para el flujo de la información, de manera que se difunda lo más relevante y que convenga a los intereses de la entidad y debe tener una sola vía que se considere oficial.

10. NO EXISTEN DEFINIDOS MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.

CONCLUSIÓN

Se ha podido evidenciar que no existen métodos de seguimiento y control, esto parte desde que no se tiene una planificación adecuada, flujo e información entre otras falencias que complementa a este componente importante de la administración

RECOMENDACIÓN: Al Gerente y Presidente de la Cooperativa.

Implementar procesos de control interno, si no se cuenta con las capacidades, se debe buscar asesoría interna, lo importante es que se tenga sistemas de seguimiento y control, que es fundamental para tomar decisiones administrativas a tiempo.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

AUDITORA

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	30-11-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	05-12-2015

FASE II

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CLIENTE:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.
CAMPO DE ACCIÓN:	UNIDAD ADMINISTRATIVA
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
DIRECCIÓN:	CALLE JUAN MONTALVO Y OLMEDO.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 PROGRAMA DE AUDITORÍA ESPECÍFICO			PAE 1/1		
OBJETIVO GENERAL: ✓ Analizar la situación administrativa en sus fases de: planificación, administración, dirección, seguimiento y control en todos sus componentes.					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: ✓ Elaborar los cuestionarios del control interno para determinar el nivel de confianza y riesgo. ✓ Efectuar las técnicas de auditoría con el propósito de obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes.					
Nº	DESCRIPCIÓN	REF.PT	ELABORADO POR		FECHA
2	Evaluar el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo mediante el método COSO I y COSO II.	CCI 1/14	 V. E. M. T.		15-12-2015
3	Evaluar a la cooperativa, mediante la aplicación del reglamento para funcionamiento de las cooperativas.	CCIE1/14			27-12-2015
4	Elaborar el Informe del Control Interno.	ICI 1/5			10-01-2016
				INICIALES	FECHA
			Elaborado Por:	V.E.M.T	15-10-2015
			Revisado Por:	J.B.A.P	10-12-2015

4.2.3 PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO				CCI 1/14	
COMPONENTE: Planes y objetivos de la cooperativa ALCANCE: Planificación por resultados MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, se implementan planes y objetivos.					
PLANES Y OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA					
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	
		SI	NO		
1	¿Se tienen definidos planes específicos?	4	8	@ 1 no se tienen planes y objetivos.	
2	¿Se estructuran objetivos claros?	6	6	@2 Sin planificación.	
3	¿Los objetivos tienen definidas actividades concretas?	7	5		
4	¿Se ha asignado responsables de las actividades?	4	8		
5	¿Se definen indicadores medibles y verificables?	5	7		
6	¿Se tienen metas concretas por períodos?	5	7		
7	¿Se vinculan las metas con la existencia de recursos?	5	7		
8	¿Se comunica de los planes y objetivos a los empleados?	10	2		
TOTAL		√46	√50	96	
				INICIAL	ES
				FECHA	
Elaborado Por:				V.E.M.T.	15-12-2015
Revisado Por:				J.B.A.P	10-01-2016

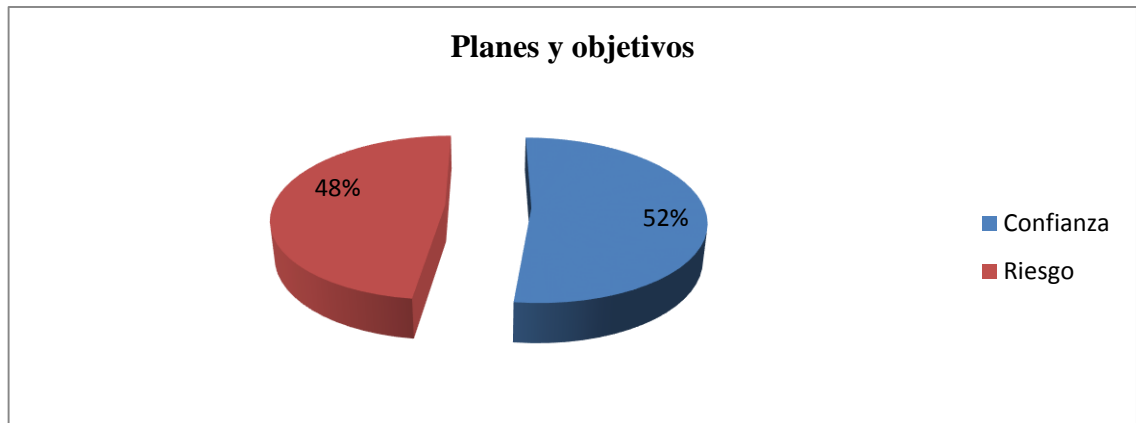


CCI 2/14

Planes y Objetivos

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{46}{96} * 100 = 48\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 48\% = 52\%$
--	--

Gráfico N° 25



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

COMENTARIO: Al aplicar los cuestionarios a los directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo para evaluar el control interno con respecto a planes y objetivos, se determinó un nivel de confianza bajo del 48%, mientras el nivel de riesgo alto del 52%, resultado que permite revelar que la cooperativa no cuenta con planes y objetivos bien definidos para cumplir con sus acciones administrativas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	16-12-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	10-01-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO			CCI 3/14	
COMPONENTE: Estructura orgánica ALCANCE: Definir la estructura orgánica MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar si la entidad posee una estructura orgánica estructurada para facilitar los procesos.				
ESTRUCTURA ORGÁNICA				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Existe una estructura orgánica en la cooperativa?	12	0	
2	¿Se trabaja en base a la estructura orgánica?	2	10	@ 3 No se toma en cuenta la estructura orgánica.
3	¿La estructura orgánica define productos y servicios?	3	9	
4	¿En la estructura orgánica se tienen definidos los niveles de autoridad?	12	0	
5	¿Existe coherencia los objetivos de la entidad con la estructura orgánica?	4	8	
6	¿Se toma en cuenta la estructura orgánica en las gestiones de la entidad?	4	8	
TOTAL		√37	√35	72
				INICIALES
		Elaborado por:		V.E.M.T
		Revisado Por:		J.B.A.P
				FECHA
				19-10-2015
				19-11-2015

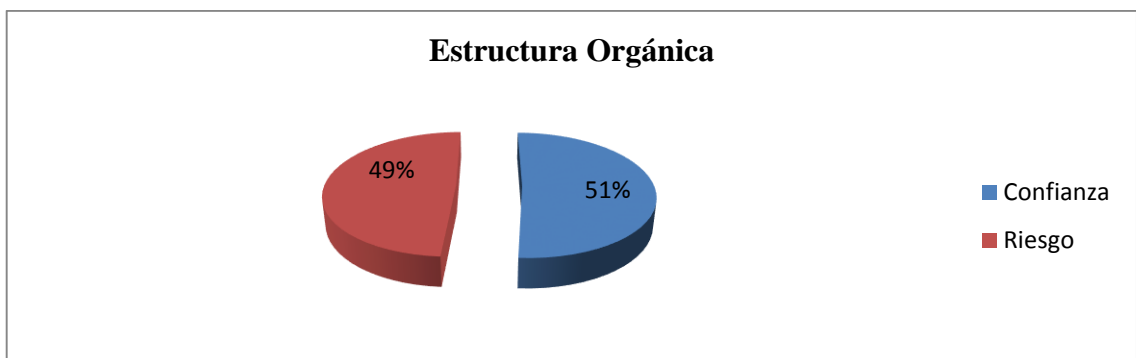


CCI 4/14

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{37}{72} * 100 = 51\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 51 = 49\%$
--	--

Gráfico N° 26



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

COMENTARIO: A través de los cuestionarios aplicados a los directivos y personal administrativo al evaluar el control interno correspondiente a la estructura orgánica, se determinó un nivel de confianza moderado del 51%, y un nivel de riesgo moderado del 49%, porcentaje que indica que si existe un organigrama estructural de la cooperativa, pero no está bien definido en su niveles jerárquicos, por lo que se hace necesario revisar y complementar definiendo responsabilidades.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	19-12-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	10-01-2016

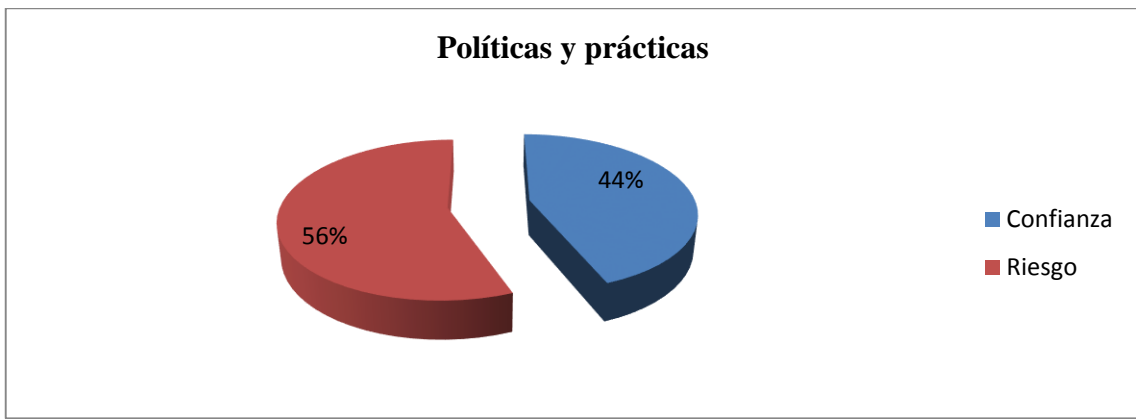
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO				CCI 5/14	
COMPONENTE: Políticas y prácticas ALCANCE: Definición de políticas en base a resultados MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si la administración define claramente las políticas de la entidad y si estas son implementadas.					
POLÍTICAS Y PRÁCTICAS					
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	
		SI	NO		
1	¿Se tienen definidas las políticas institucionales?	12	0		
2	¿Las políticas son consensuadas con todos los actores?	0	12		
3	¿Las políticas facilitan los procesos administrativos?	6	6		
4	¿Se cumplen las políticas propuestas?	0	12	@4	No se cumplen las políticas.
5	¿Se evalúa periódicamente el impacto de las políticas?	8	4		
6	¿Las políticas mejoran la aceptación del socio?	4	8		
7	¿Los socios están de acuerdo con las políticas?	12	0		
8	¿Las políticas se sustentan en normas administrativas y de control?	50	4		
TOTAL		√42	√46	96	
				INICIALES	FECHA
Elaborado Por:				V.E.M.T	19-11-2015
Revisado Por:				J.B.A.P	10-01-2016



POLÍTICAS Y PRÁCTICAS

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{42}{96} * 100 = 44\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 44 = 56\%$
--	--

Gráfico N° 27



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

COMENTARIO: De los resultados obtenidos al aplicar los cuestionarios a los directivos y personal administrativo, al evaluar el control interno, con respecto a las políticas y prácticas, se determinó un nivel de confianza bajo del 44%, mientras que un nivel de riesgo alto del 56%, que permite afirmar que existen políticas que solamente están escritas y que no se ponen en práctica, pues los socios de la cooperativa en algunos casos desconocen.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	26-12-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	10-01-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO				CCI 7/14	
COMPONENTE: Sistemas y procedimientos ALCANCE: Sistemas y procedimientos MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar si se cuentan con sistemas de planificación, organización y dirección apropiados en la cooperativa.					
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS					
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	
		SI	NO		
1	¿Se tiene un sistema de planificación estructurado?	0	12	@2 No se planifica.	
2	¿La planificación está realizada por unidades o departamentos?	0	12		
3	¿La planificación toma en cuenta los recursos disponibles?	10	2		
4	¿Existe un nivel adecuado de organización para cumplir los objetivos?	12	0		
5	¿Los niveles de organización definen los roles y responsabilidades?	8	4		
6	¿La organización cumple con lo que se compromete en favor de la entidad?	12	0		
7	¿Se tiene un liderazgo adecuado para direccionar las acciones administrativas?	4	8		
8	¿Las estrategias de liderazgo tienen resultados satisfactorios?	8	4		
	TOTAL	√54	√42	96	
				INICIALES	FECHA
Elaborado Por:				V.E.M.T	28-12-2015
Revisado Por:				J.B.A.P	12-01-2016

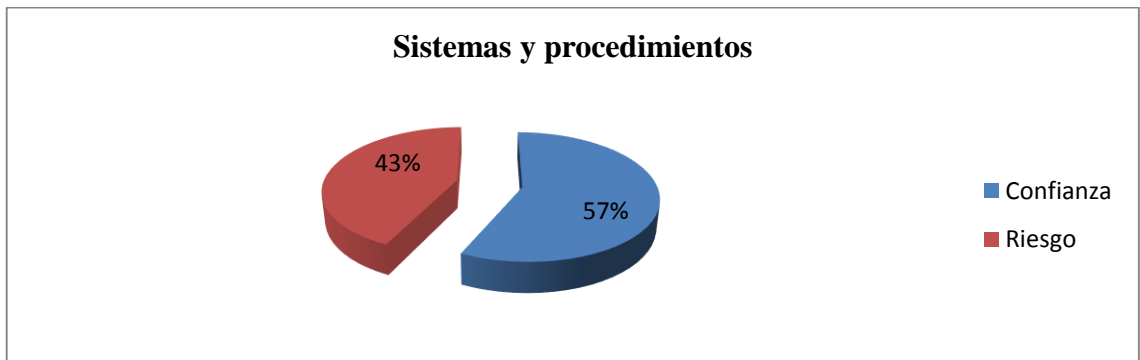


CCI 8/14

SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{54}{96} * 100 = 57\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 57 = 43\%$
--	--

Gráfico N° 28



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

COMENTARIO: Los cuestionarios aplicadas a los directivos y personal administrativo, al evaluar el control interno sobre los sistemas y procedimientos, permite concluir que existe un nivel de confianza del 57%, y un nivel de riesgos del 43%, porcentajes considerados moderados, resultado que revela que se tienen definidos ciertos procedimientos para planificar, organizar, direccionar y hacer seguimiento, pero que no son efectivos al momento de ponderar el total de la administración de la cooperativa, ya que en general se visualizan falencias.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	29-12-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	10-01-2016

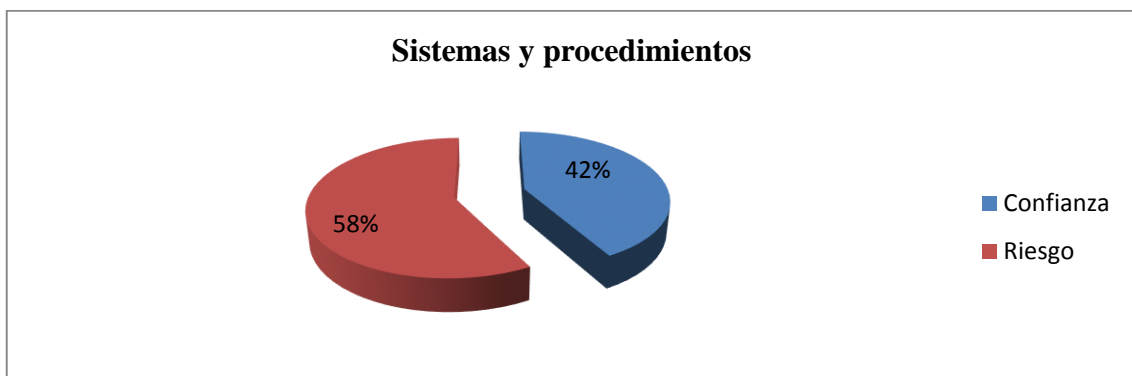
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO				CCI 9/14
COMPONENTE: Métodos de control ALCANCE: Definir los métodos de control interno MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si los se tienen definidos métodos de control interno, para facilitar los procesos de seguimiento y evaluación.				
MÉTODOS DE CONTROL				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Se cuenta con asesoría interna?	0	12	@ 5 No se cuenta con asesoría interna.
2	¿Se tienen definidos métodos de control?	12	0	
3	¿Se evalúa el riesgo?	12	0	
4	¿Se toma decisiones ante situaciones adversas?	4	8	
5	¿Se tienen documentados las evidencias de control?	0	12	
6	¿Se cuenta con un reglamento interno para el control?	12	0	
7	¿Se hace control de asistencia de los empleados?	5	7	
8	¿Se hace control del cumplimiento de los productos y servicios?	0	12	
9	¿Se verifica la atención al cliente?	12	0	
10	¿Se llevan registros de los controles realizados?	0	12	
TOTAL		√57	√63	120
				INICIALES
				FECHA
		Elaborado Por:		V.E.M.T.
		Revisado Por:		29-12-2015
				J.B.A.P
				12-01-2016



MÉTODOS DE CONTROL

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{57}{120} * 100 = 48\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 48 = 52\%$
---	--

Gráfico N° 29



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

COMENTARIO: De los resultados obtenidos al aplicar los cuestionarios a los directivos y personal administrativo, al evaluar el control interno correspondiente a los métodos de control, se determina que existe un nivel de confianza bajo del 42%, y un nivel de riesgo moderado del 58%, resultado que permite inferir que existe definido algún tipo de control, pero que no es aplicado frecuentemente, más bien se deja libertad para que internamente se vaya identificando falencias y se corrijan en algunos casos y en otros se deje pasar, hasta que se generen una cantidad de atrasos y esto se haga costumbre.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	29-12-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	10-01-2016

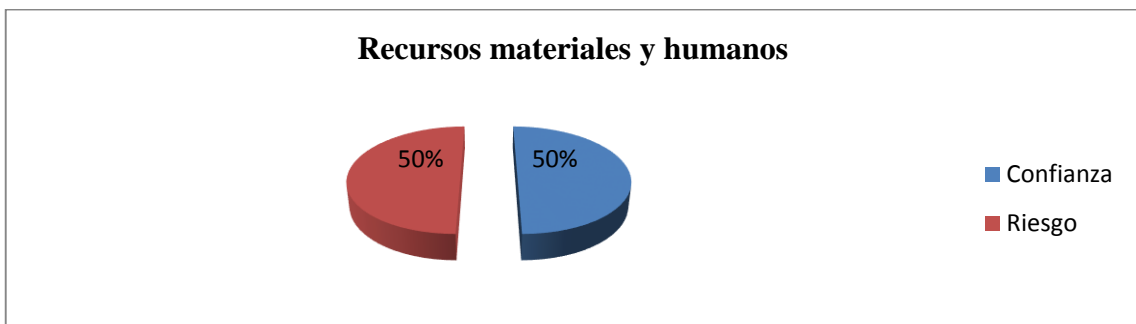
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO				CCI 11/14	
COMPONENTE: Recursos materiales y humanos ALCANCE: Definir la situación y existencia de recursos MOTIVO DEL EXAMEN: Medir los posibles impactos y consecuencias que puedan afectar a parte administrativa en base a los recursos humanos y materiales que se dispone.					
RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS					
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACION	
		SI	NO		
1	¿Se tiene personal capacitado?	12	0		
2	¿Se cuenta con un plan de capacitación?	0	12	@ 6 No se cuenta.	
3	¿Se brinda inducción al personal que ingresa a la institución?	12	0		
4	¿Se tiene implementado un sistema de incentivos a los empleados?	0	12		
5	¿Las actividades tienen asignados recursos?	12	0		
6	¿Los recursos financieros se administran de acuerdo a las normas de control?	12	0		
7	¿Se hace seguimiento a la recaudación de créditos?	12	0		
8	¿Se notifica para la recaudación de créditos vencidos?	0	12		
9	¿Se evalúa el riesgo al momento de otorgar un crédito?	0	12		
10	¿Se califica a los aspirantes al crédito?	0	12		
TOTAL		√60	√60	120	
				INICIALES	FECHA
Elaborado Por:				V.E.M.T.	29-12-2015
Revisado Por:				J.B.A.P	11-01-2016



RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{60}{120} * 100 = 50\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 50\% = 50\%$
---	--

Gráfico N° 30



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

COMENTARIO: A través de los cuestionarios aplicados a los directivos y personal administrativo, al evaluar el control interno correspondiente a los recursos materiales y humanos, se advierte un nivel de confianza moderado del 50%, y un nivel de riesgo moderado del 50%, que permite afirmar que se tienen asignados recursos para las actividades, pero se da poca importancia a la capacitación e incentivos al talento humano que es la base fundamental del aspecto administrativo, los recursos financieros son limitados y se falla mucho en la recaudación de la cartera vencida, ya que no se notifica a tiempo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	29-12-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	10-01-2016

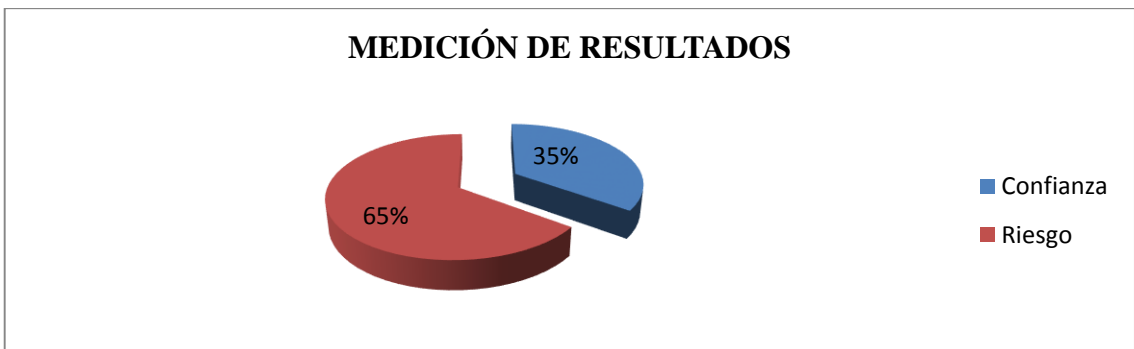
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO				CCI 13/14
COMPONENTE: Medición de los resultados. ALCANCE: Medición de los resultados. MOTIVO DEL EXAMEN: Identificar los métodos utilizados para la medición de los resultados.				
MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Existen métodos para medir los resultados?	4	8	
2	¿Se valora la probabilidad de incumplimiento de una meta?	0	12	@ 7 No se tiene.
3	¿Se tienen métodos de seguimiento y control actualizados?	6	6	@ 8 No se evalúa el riesgo.
4	¿Se hace seguimiento permanente al cumplimiento de indicadores y metas?	0	12	
5	¿Se evalúa la gestión de recursos financieros?	12	0	
6	¿Se trabaja en función de los resultados obtenidos por períodos parciales?	12	0	Los créditos entregados, ahorros y otros.
7	¿Se valoran las acciones que generan valor agregado?	0	12	
8	¿Se toma correctivos a tiempo en base a información oficial?	12	0	
9	¿Se informa de la situación y de los correctivos a implementarse?	0	12	
10	¿Los sistemas de control implementados, conocen los empleados y el resto del personal?	0	12	
TOTAL		√46	√74	120
				INICIALES
				FECHA
		Elaborado Por:		V.E.M.T.
		Revisado Por:		J.B.A.P
				29-12-2015
				12-01-2016



MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{46}{120} * 100 = 35\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 35 = 65\%$
---	--

Gráfico N° 31



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Elaborado: Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

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

COMENTARIO: De los datos obtenidos tras los cuestionarios aplicados a los directivos y personal administrativo, al evaluar el control interno con respecto a la medición de resultados se pudo determinar un nivel de confianza bajo del 35% y de riesgo del 65% considerado alto, porcentajes que permiten afirmar que no se hace un verdadero seguimiento del cumplimiento de indicadores y metas, si bien en algunos casos se hace un control, pero no es permanente, en todos los niveles administrativos, tomando en cuenta que esta información es fundamental para aplicar los correctivos en el momento apropiado.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	29-12-2015
Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016



ICI 1/5

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
INFORME DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Tena, 26 de enero del 2016

Ing. Galo Rueda

GERENTE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO

Presente.-

De mi Consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, por medio del presente comunico a usted las conclusiones y recomendaciones determinadas de la evaluación del control interno a través de las encuestas aplicados a los directivos y de apoyo de la parte administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.

1. PLANES Y OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA.

CONCLUSIÓN:

Se revela que la cooperativa no cuenta con planes y objetivos bien definidos para cumplir con sus acciones administrativas, tiene problemas en lo que se refiere a una planificación por resultados, el señor gerente, tiene poco conocimiento y no ha sido capacitado en este tema al igual que sus colaboradores, todo se fundamenta solo en aplicar los estatutos y el reglamento interno, que son instrumentos validos pero no suficientes para mejorar la situación administrativa de la cooperativa.

RECOMENDACIÓN: Al gerente y presidente.

Capacitar a los empleados y el mismo Gerente en modelos de planificación, de manera que se puedan definir claramente planes y objetivos, vinculados a un propósito común,

ya que desde la administración parte el éxito de la Institución Cooperativa, que se inicia con la definición de objetivos claros, compartidos y comunicados a todo el personal.

2. ESTRUCTURA ORGÁNICA.

CONCLUSIÓN:

Se tiene una estructura orgánica de la institución la misma que no es operativa, por lo que en varias ocasiones se improvisa, no respeta los niveles de autoridad, no tienen conocimiento los empleados, esta solo estructurado a nivel directivo, no opera adecuadamente para favorecer los sistemas administrativos.

RECOMENDACIÓN: Al gerente y presidente.

Se debe revisar la estructura orgánica de la cooperativa, en la misma, se deben definir claramente los niveles de autoridad y los responsables, esta debe ser consensuada y comunicada a todos los estamentos de la cooperativa.

3. POLÍTICAS Y PRÁCTICAS

CONCLUSIÓN:

La cooperativa no tiene definidas políticas, para mejorar su nivel de aceptación en el mercado financiero, no es competitiva, las políticas de cambio no se visualizan tanto para el nivel directivo, como para los empleados y lo que se trabaja en función del cliente.

RECOMENDACIÓN: Al gerente.

Proponer políticas de mejora continua, para lograr ubicarse dentro del mercado Cooperativo con relevancia, estas deben orientar a reducir la cartera vencida, captar socios, mejorar el capital social, es decir que sean prácticas.

4. SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS.

ICI 3/5

CONCLUSIÓN

El gerente no presenta una estructura definida de planificación, organización, dirección seguimiento y control, todo se basa en lo que es su nivel autoritario, sin fijares metas claras, que se puedan dirigir y verificar su cumplimiento, o que sirvan para la toma de decisiones en el momento preciso.

RECOMENDACIÓN: Al gerente y presidente.

Entre los dos deben definir sistemas consensuados de planificación, dirección, control del cumplimiento de objetivos, que se puedan cumplir y medir a través de indicadores, es deber del presidente exigir que la administración sea con resultados.

5. MÉTODOS DE CONTROL

CONCLUSIÓN:

Como no se planifica, no se puede medir, esto sucede en la cooperativa, a tal punto que se desconoce por ejemplo el monto de cartera vencida, o los registros que se llevan del control de cada socio, solo se cree que es control, la asistencia de los empleados, esto solo es el principio, de una gama de tareas que implican los procesos internos de la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN: Al gerente:

Registrar los sistemas de control en forma documentada, se debe utilizar el reglamento interno de la cooperativa, para realizar el seguimiento y control, en base a lo que está aprobado por la asamblea de socios, además debe informar a la asamblea de las novedades encontradas en las fases de control.

6. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS

ICI 4/5

CONCLUSIÓN:

La alta dirección no considera en la parte administrativa los recursos humanos, que deben ser capacitados, se deben generar un sistema de incentivos, los recursos financieros no se gestionan en base a resultados, es importante la administración de los recursos disponibles.

RECOMENDACIÓN: Al gerente.

Generar un plan de capacitación e incentivos para los empleados, trabajar y vinculara a los objetivos los recursos financieros, designara responsabilidades, las metas deben definirse en base a los recursos disponibles, debe gestionar el incremento de recursos es parte de la gestión administrativa.

7. MEDICIÓN DE RESULTADOS.

CONCLUSIÓN:

No se miden los resultados para una mejora continua, se conforma con lo que se tiene y lo que a bien de un grupo de socios que son educadores fortalecen de alguna manera a la cooperativa, no hay esfuerzos para mejorar los resultados.

RECOMENDACIÓN: Al gerente.

Trabajar en base a resultados, que deben irse evaluando su cumplimiento en base a los principios de dirección y control, que es parte de la administración, se deben medir para hacer mejoras continuas y deben hacerse por periodos cortos de manera que se puedan tomar decisiones a tiempo, antes que se genere el riesgo.

8. EVALUACIÓN DEL RIEGO.

ICI 5/5

CONCLUSIÓN:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, no se evalúa el riesgo, por eso que se otorga créditos sin analizar al cliente, no se verifica el estado de la cartera, se deja que fluya la información sin una validación, no se tienen objetivos y metas claras.

RECOMENDACIÓN: Al gerente.

Se debe evaluar en forma continua el riesgo, ya que es importante hacerlo antes que suceda, para prevenir, esto en base a la información recabada y la situación del mercado financiero, mucho ayuda lo que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

9. INFORMACIÓN.

CONCLUSIÓN:

La información no llega con calidad y a tiempo, existe difusión de información que no es oficial, no existe un responsable de la generación y flujo de la información pues la estructura organizacional es muy limitada, con el número de empleados que posee.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente y Presidente:

Trabajar en estrategias para fortalecer los canales de difusión de la información en base a lo que se genera en el ejercicio de la administración cooperativa y solo debe difundirse por medios oficiales, para eso se debe encargar a una persona específica para que trabaje en el tema.

Particular que comunico a usted para fines pertinentes.

Atentamente,

Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

AUDITORA

FASE III

DESARROLLO DE HALLAZGOS (EXAMEN PROFUNDO DEL ÁREA CRÍTICA)

CLIENTE:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO.
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
CAMPO DE ACCIÓN:	ÁREA ADMINISTRATIVA
PERÍODO:	01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
DIRECCIÓN:	CALLE JUAN MONTALVO Y OLMEDO.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 PROGRAMA DE AUDITORÍA			PA 1/1	
OBJETIVO GENERAL: 1. Evaluar los procedimientos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo; que permita obtener hallazgo y sustentar con evidencias suficientes y competentes con el propósito de emitir las conclusiones y recomendaciones.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1. Establecer los hallazgos que no permiten cumplir con el desarrollo normal y adecuado de sus actividades 2. Aplicar los atributos de los hallazgos y permitan sustentar el informe final de auditoría para que las autoridades puedan tomar decisiones adecuadas en beneficio de los socios de la cooperativa.				
Nº	DESCRIPCIÓN	REF.PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Elaborar las hojas de hallazgos con las deficiencias detectados durante la ejecución de la auditoría.	HA 1/10	V. E. M. T.	11-01-2016
2	Elaborar el diagrama de flujo de los procesos.	HDF 1/4		15-01-2016
3	Evaluar mediante indicadores de gestión de las actividades de la Institución.	HIG 1/2		20-01-2016
			INICIALES	FECHA
Elaborado por:			V.E.M.T	20-01-2016
Revisado Por:			J.B.A.P	22-01-2016

4.2.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE III

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 HOJA DE HALLAZGOS		HA 1/10
PLANEACIÓN		
HALLAZGO N° 1		
DEFINICIÓN DE MISIÓN Y VISIÓN		
<p>CONDICIÓN: Los empleados desconocen la Misión y Visión, se tiene formulado pero por una persona particular y no ha sido consensuada con todos los actores del sistema cooperativo.</p>		
<p>CRITERIO: Se debe aplicar el artículo 3; del reglamento interno de la cooperativa, que dice: “El buen gobierno, es aquel que arroja resultados positivos, logrando satisfactoriamente los objetivos y metas previstos en el sistema de planificación institucional de la cooperativa”, como documentos de trabajo, menciona el plan estratégico.</p>		
<p>CAUSA: La gerencia con el presidente de la cooperativa, no han consensuado con todos los actores del sistema cooperativo la misión y visión institucional, por lo que los empleados y socios desconocen y por lo tanto no contribuyen para el logro de la visión y misión que están escritas.</p>		
<p>EFFECTO: Se trabaja sin un direccionamiento estratégico, los empleados y socios, no contribuyen al cumplimiento de la misión y visión propuestos, así como los valores cooperativistas</p>		
<p>CONCLUSIÓN: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, si cuenta con un plan estratégico, que define misión y visión, que no es compartida, por lo que no se ponen en práctica por parte de los actores del sistema cooperativo.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN: Al gerente y consejo de administración: Reformular el plan estratégico institucional con la participación de todos los actores del sistema cooperativo, de manera que estos se empoderen de las propuestas realizadas y de esta manera contribuyen al cumplimiento de la misión y visión compartida, desde sus atribuciones y competencias que se les otorga de acuerdo al rol que cumplen en el sistema de la cooperativa.</p>		
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	11-01-2016
Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 HOJA DE HALLAZGOS		HA 2/10
HALLAZGOS N° 2		
PLAN OPERATIVO ANUAL Y PRESUPUESTO		
<p>CONDICIÓN: El gerente y los presidentes del consejo de administración y vigilancia, no presentan un Plan Operativo Anual y un plan de ejecución presupuestaria, se trabaja en función de las condiciones diarias.</p>		
<p>CRITERIO: Se debe aplicar el artículo 3, del Reglamento Interno de la Cooperativa, en la parte correspondiente que indica: documentos de trabajo, enumera plan estratégico, Plan Operativo Anual y presupuesto, de manera que se tenga definidos planes, actividades, indicadores y metas verificables</p>		
<p>CAUSAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desconocimiento de un sistema de planificación ✓ No se cuenta con recursos suficientes ✓ No hay el comprometimiento y la exigencia para presentar una planificación anual, debido a que es autónoma. 		
<p>EFECTO: No se tienen metas definidas, que permitan medir los logros y la situación adversa a la mejora de la cooperativa, no se tienen indicadores verificables, que estén vinculados a un presupuesto operacional.</p>		
<p>CONCLUSIÓN: Al no tener un Plan Operativo Anual y un presupuesto vinculado a cada una de las actividades, indicadores y metas, no se puede realizar seguimiento y control y todo lo que se hace es bueno, pero no genera impacto en el logro de los objetivos que se persiguen.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN – Al gerente y presidentes de consejo de administración y vigilancia. Al inicio del año se debe formular el Plan Operativo Anual, que debe nacer desde los niveles bajos, es decir cada departamento fórmula su POA y se consolida, a este se vincula con presupuesto por meses o según las necesidades institucionales, este debe ponerse a consideración de la asamblea general de socios para su aprobación.</p>		
	INICIALES	FECHA
Elaborado Por:	V.E. M.T.	11-01-2016
Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 HOJA DE HALLAZGOS		HA 3/10
HALLAZGOS ESPECÍFICOS N°3		
POLÍTICAS INSTITUCIONALES		
<p>CONDICIÓN: Al averiguar si la cooperativa posee políticas institucionales, para su cumplimiento se detectó que no se tiene definidas políticas claras que permitan orientar la ejecución de los productos hacia la consecución de logros.</p>		
<p>CRITERIO: El artículo 3 del Reglamento Interno de la cooperativa, define claramente la necesidad de una planificación, que defina el norte de la misma, la cual debe definirse políticas claras, para el buen desempeño administrativo institucional.</p>		
<p>CAUSA: Como el Plan Estratégico no ha sido formulado en forma consensuada, muchos componentes importantes de este no se han trabajado una de estos son las políticas empresariales de la cooperativa, que no se visualiza y por lo tanto no se conoce para su aplicación.</p>		
<p>EFEECTO: Como no existen políticas que definan, las competencias de los socios, de los directivos, de los empleados, solamente se utilizan algunos instrumentos propuestos en el Reglamento Interno que no son suficientes para la mejora del sistema cooperativista.</p>		
<p>CONCLUSIÓN: No existen definidas en forma clara las políticas empresariales de la cooperativa, en estas circunstancias solamente se aplica lo del Reglamento Interno para definir algunas relaciones del trabajo que se debe hacer para lograr objetivos que no están bien estructurados.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN.- Al Gerente y Consejo de Administración: Es necesario que durante la formulación del Plan Estratégico Institucional, se definan políticas, que fortalezcan al sistema cooperativo, y también genere responsabilidad social y corporativo, para el logro de objetivos que es importante para el crecimiento de la cooperativa, esto es importante trabajar en forma consensuada con todos los actores y fijarse políticas de acuerdo a las condiciones de la institución, así con también ser difundido a nivel de la comunidad.</p>		
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	11-01-2016
Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 HOJA DE HALLAZGOS			HA 4/10
ORGANIZACIÓN			
HALLAZGOS ESPECÍFICOS N°4			
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
<p>CONDICIÓN: Se tiene una estructura organizacional, que no es coherente, la máxima autoridad, los socios y empleados, no cumplen con lo definido en la estructura orgánica por que no está bien definida.</p>			
<p>CRITERIO: El artículo 4 del Reglamento Interno de la cooperativa indica: los órganos de dirección y sus integrantes, por disposición de la Ley y el Reglamento, deben cumplir estrictamente con las buenas prácticas del gobierno, según la estructura orgánica y funcional.</p>			
<p>CAUSA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se tiene una estructura orgánica que no ha está bien definida. ✓ La estructura orgánica no es respetada. ✓ No se tienen definidos productos y servicios por departamentos. 			
<p>EFECTO: No se respetan los niveles de autoridad, no se tiene productos y servicios definidos, falta definir las líneas de control de acuerdo a niveles de autoridad.</p>			
<p>CONCLUSIÓN: La gerencia no ha mejorado la estructura orgánica, definiendo, procesos, productos y servicios y ha inculcado en empleados y socios el respeto a las líneas de autoridad.</p>			
<p>RECOMENDACIÓN: Al Gerente:</p> <p>Mediante reunión de trabajo con representantes de los consejos de administración y vigilancia, y los empleados, se debe analizar la estructura orgánica y reformular procurando que sea una estructura orgánica por procesos, ya que aquí se pueden identificar productos y servicios y unidades responsables de su cumplimiento, lo que facilita el trabajo y el cumplimiento de las líneas de autoridad.</p>			
		INICIALES	FECHA
	Elaborado Por:	V.E.M.T	11-01-2016
	Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 HOJA DE HALLAZGOS		HA 5/10
HALLAZGOS ESPECÍFICOS N°5		
PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN		
<p>CONDICIÓN: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, no se ha formulado un plan de capacitación dirigido a empuados y autoridades</p>		
<p>CRITERIO: El artículo 3 del Reglamento Interno, en la parte que hace relación a los documentos de trabajo se menciona, que debe existir un plan anual de capacitación de socios, directivos y empleados.</p>		
<p>CAUSA: La máxima autoridad no ha formulado un plan anual de capacitación para socios, directivos y empleados, desconociendo lo definido en el Reglamento Interno.</p>		
<p>EFEECTO: No existe plan de capacitación, lo que es parte de la mejora continua, que muchas organizaciones a nivel general están adoptando tomando como base las normas de gestión de calidad ISO 9001: 2010.</p>		
<p>CONCLUSIÓN: La gerencia y el presidente, no han estructurado un plan de capacitación para socios, directivos y empleados, como parte de los procesos de mejora continua, que fortalezca el sistema administrativo de la cooperativa.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente y Presidente de la Cooperativa.</p> <p>Formular un plan de capacitación anual, tanto para los socios, directivos y empleados y poner a consideración de la asamblea general de socios para su aprobación, y vincular con un presupuesto ejecutable.</p>		
	INICIALES	FECHA
Elaborado Por:	V.E.M.T.	11-01-2016
Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 HOJA DE HALLAZGOS		HA 6/10
DIRECCIÓN		
HALLAZGOS N° 6		
LIDERAZGO COOPERATIVO		
CONDICIÓN		
<p>El gerente desconoce principios de liderazgo, solamente se limita a receptar y transmitir órdenes, no representa a la cooperativa y hace gestión para posesionar a la institución en el mercado financiero.</p>		
CRITERIO		
<p>El artículo 59, del Reglamento Interno, indica: es el representante legal de la cooperativa y administrador responsable, estará sujeto a las disposiciones de esta ley, el reglamento general y al estatuto social.</p>		
CAUSA:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desconocimiento de las funciones de gerente ✓ Falta de iniciativa y asesoría interna para realizar gestiones en favor de la cooperativa. 		
EFECTO		
<p>No se garantiza un crecimiento de la cooperativa, se mantiene en estado normal, sin crecimiento, la administración es deficiente, que no genera impacto.</p>		
CONCLUSIÓN		
<p>El gerente desconoce principios de liderazgo cooperativo, lo que ha hecho que la institución permanezca estacionaria, sin mayores proyecciones, lo que limita el desarrollo y su posicionamiento en la ciudadanía.</p>		
RECOMENDACIÓN:		
Al Presidente.		
<p>Inducir para que el gerente asuma las responsabilidades de liderazgo, para ello se debe capacitar e inducir para que haga gestión, en bien del crecimiento cooperativista, se deben ponerle metas a cumplir por períodos de tiempo.</p>		
	INICIALES	FECHA
Elaborado Por:	V.E. M.T.	11-01-2016
Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 HOJA DE HALLAZGOS		HA 7/10									
HALLAZGOS ESPECÍFICOS N°7											
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD											
<p>CONDICIÓN: El personal y los socios no están conformes con el seguimiento y dirección que se dan a las actividades que realiza la cooperativa.</p>											
<p>CRITERIO: El artículo 57 del Reglamento Interno dice: En el desempeño de las funciones y atribuciones el presidente de la cooperativa, lo hará con sujeción a las disposiciones legales y comunicará en forma permanente a directivos, socios y empleados.</p>											
<p>CAUSA: Tanto el gerente como el presidente desconocen algunos principios de la administración de calidad, por lo que los empleados y socios se encuentran inconformes con la dirección que se da a la ejecución de actividades dentro y fuera de la institución.</p>											
<p>EFECTO: Se pierden clientes ante un servicio inadecuado, considerando que ellos generan el 80% de los ingresos, según la Ley, además se tiene cartera vencida no recuperada, se tienen socios inactivos y la calificación de créditos mismo es bajo.</p>											
<p>CONCLUSIÓN: Como no existe un sistema de administración de calidad, en el que se considere al cliente como parte importante, se generan problemas internos de inconformidad, la deserción de clientes, la cartera vencida, calificación de créditos no es bueno, entre otras.</p>											
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Gerente y Presidente del Consejo de Vigilancia</p> <p>Se debe trabajar en función mejorar la calidad, del servicio a los clientes, que en este caso son los cuenta ahorristas, esto tienen que ver mucho con lo que es la imagen institucional, que también incide en la competitividad en el mercado de las finanzas populares.</p>											
	<table border="1"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">INICIALES</td> <td style="text-align: center;">FECHA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Elaborado por:</td> <td style="text-align: center;">V.E.M.T.</td> <td style="text-align: center;">11-01-2016</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Revisado Por:</td> <td style="text-align: center;">J.B.A.P</td> <td style="text-align: center;">12-01-2016</td> </tr> </table>		INICIALES	FECHA	Elaborado por:	V.E.M.T.	11-01-2016	Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016	
	INICIALES	FECHA									
Elaborado por:	V.E.M.T.	11-01-2016									
Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016									

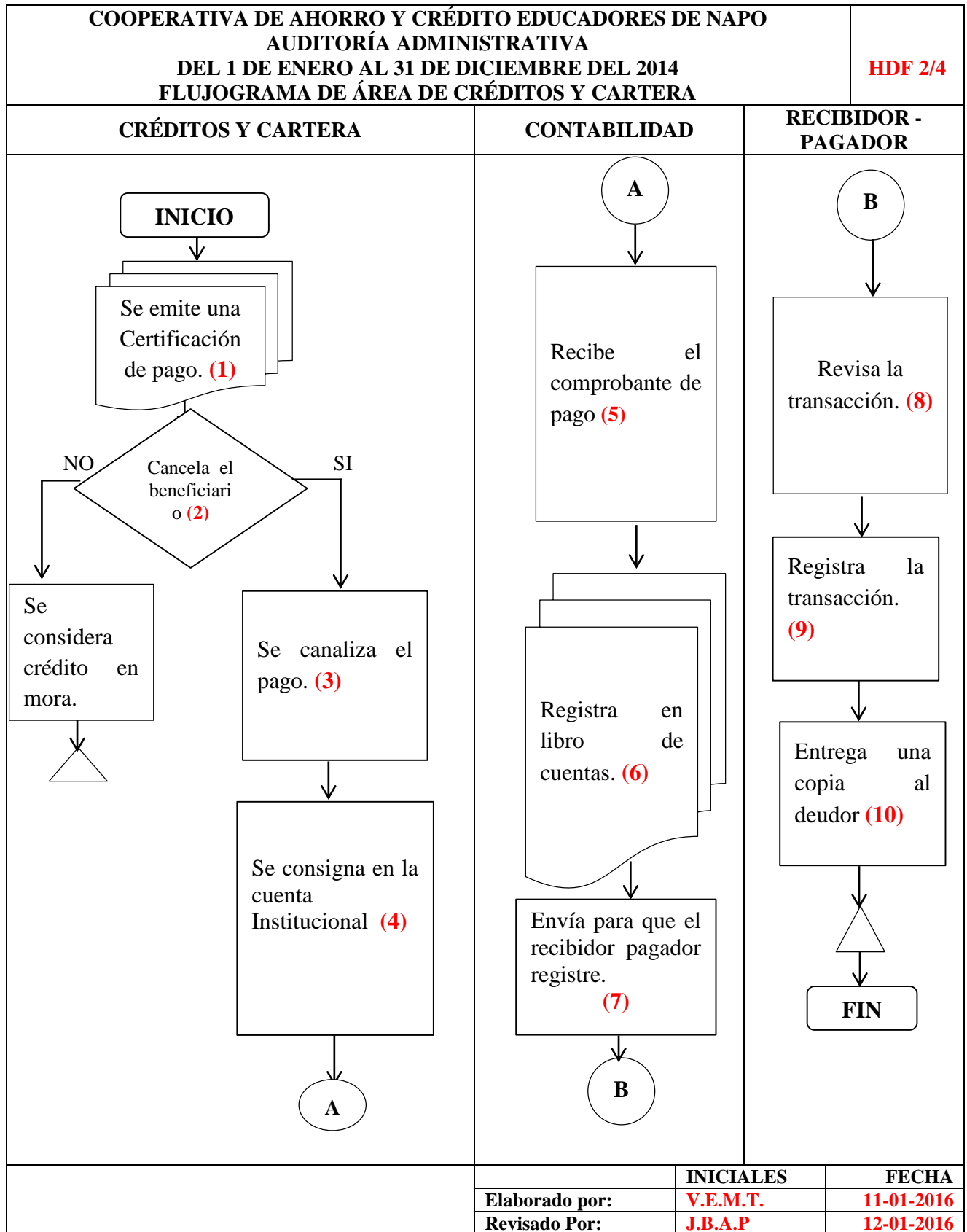
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 HOJA DE HALLAZGOS		HA 8/10	
CONTROL			
HALLAZGOS ESPECÍFICOS N°8			
ASESORÍA			
<p>CONDICIÓN: El gerente y el presidente por falta de recursos financieros y el desconocimiento no han definido un sistema de asesoría interna, que apoye en la gestión de la entidad.</p>			
<p>CRITERIO: La Ley de Cooperativas y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, define que las instituciones cooperativas, deben buscar asesoría tanto administrativa, financiero como legal, para solucionar controversias.</p>			
<p>CAUSA: No se ha definido la posibilidad de tener asesoría interna en la cooperativa, pues los problemas se han minimizado y se han considerado autosuficientes para trabajar sin la asesoría interna necesaria.</p>			
<p>EFEECTO: Se tiene una lata cartera vencida, inconformidad de los empleados, poca satisfacción de los socios, baja calificación de créditos, capital social limitado, que desmejora la situación de la Cooperativa.</p>			
<p>CONCLUSIÓN: No se cuenta con asesoría, se ha considerado que los directivos son autosuficientes, esto ha generado malestar en empleados y socios, existen problemas en el manejo financiero para recaudación de créditos, calificación de créditos e incremento del capital social.</p>			
<p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Presidente de la Cooperativa:</p> <p>Contratar asesoría de Recursos Humanos aunque sea de manera ocasional, debido a que genera gasto, pero favorece para mejorar el desempeño de la cooperativa, ayudará a recaudar créditos y disminuir la cartera vencida, se otorgarán mayores créditos calificando a los prestamistas, se tendrá un incremento en el capital social, se disminuirán los problemas legales.</p>			
		INICIALES	FECHA
	Elaborado Por:	V.E.M.T.	11-01-2016
	Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 HOJA DE HALLAZGOS		HA 9/10
HALLAZGOS ESPECÍFICOS N°9		
MANEJO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN		
CONDICIÓN: La gerencia y el presidente no han responsabilizado a una persona para la generación, difusión y control de la información esta fluye libremente.		
CRITERIO: El Reglamento Interno en su artículo 34, habla de la designación del secretario, quién será el responsable de llevar las actas y custodiar la información que se genera en la cooperativa.		
CAUSA: No se han definido responsabilidades sobre otro tipo de información que se genera en el ejercicio del cargo de los empleados y socios, solo se tiene definido la responsabilidad y custodio de las actas e información que se genera en la asamblea general.		
EFFECTO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La información fluye libremente. ✓ Se generan interpretaciones inadecuadas. ✓ La institución pierde prestigio 		
CONCLUSIÓN: Solo se custodia la información de asambleas generales, la información del ejercicio de la administración de la cooperativa fluye libremente, causando inconvenientes y malos comentarios entre los cuenta ahorristas.		
RECOMENDACIÓN – Al Gerente y Presidente de la Cooperativa Se deben definir claramente las líneas que debe seguir el flujo de la información, la misma que debe difundirse con la autorización del gerente que es el representante legal, sancionar a socios o empleados que difundan información innecesaria o incorrecta, para precautelar el buen nombre del entidad.		
	INICIALES	FECHA
Elaborado Por:	V.E.M.T.	11-01-2016
Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 HOJA DE HALLAZGOS		HA 10/10
HALLAZGOS ESPECÍFICOS N°10		
RELACIÓN ENTRE PLANES, METAS Y CONTROL DEL PERSONAL		
CONDICIÓN: La autoridad cooperativa, no ha correlacionado los planes, con las metas y el control del personal para su cumplimiento, las líneas de acción no están bien determinadas.		
CRITERIO: El artículo 23 del Reglamento Interno de la cooperativa en su literal 8, dice:” El presidente debe conocer la problemática de la cooperativa en todos sus instancias y mantener una predisposición para ayudar a la solución”, esto en concordancia con el artículo 3 del mismo reglamento que indica la necesidad de presentar una planificación.		
CAUSA: No están definidos claramente, los planes, estrategias, políticas que faciliten el control en base a lo planificado, así mismo no se puede evaluar el cumplimiento de metas al personal si no se tienen claramente definidas.		
EFEECTO: No se tienen políticas y estrategias claras, no se puede evaluar el desempeño individual y consensuado de la cooperativa, por lo que los procesos de control no se ejecutan y no se tienen resultados de un período en la gestión administrativa.		
CONCLUSIÓN: La administración no tiene elementos apropiados para realizar el control, ya que esto parte de una definición clara de planes, estrategias y sistemas o métodos de control interno y externo, como no se tienen definidas estas líneas de acción, no hay una evaluación de resultados finales claros y convincentes.		
RECOMENDACIÓN – Gerente y Presidente de la Cooperativa : Se deben definir claramente planes, estrategias, indicadores y metas así como productos y servicios que permitan realizar el control en forma adecuada y por períodos de tiempo, lo que también facilitará tomar decisiones apropiadas y a tiempo, para en el caso de que no se cumpla se tomen los correctivos necesarios para que la cooperativa tenga una administración con resultados positivos.		
	INICIALES	FECHA
Elaborado Por:	V.E.M.T.	11-01-2016
Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE DUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 CÉDULA NARRATIVA		HDF 1/4	
<p>El 5 de enero del 2016, siendo las 08h00 se aplicó la entrevista al personal de crédito y cartera, con la finalidad de determinar el diagrama de flujo de los procesos para la recaudación de créditos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En el área se emite una certificación de pago. ✓ Cancela el beneficiario: Si ✓ Se canaliza el pago. ✓ Se consigna en la cuenta Institucional. ✓ En contabilidad recibe el comprobante de pago. ✓ Registra en el libro de cuentas. ✓ Envía para que el receptor pagador registre. ✓ El receptor – pagador revisa la transacción. ✓ Registra la transacción. ✓ Se entrega una copia de la transacción al deudor. ✓ Fin de la transacción <p>Son los procedimientos que se realizan frecuentemente para la recaudación de los créditos otorgados en forma normal, cuando ya se tienen créditos vencidos y de mora el procedimiento se alarga, pues se debe notificar al deudor y sus garantes para que se acerquen a cancelar el crédito vencido.</p>			
		INICIALES	FECHA
	Elaborado por:	V.E.M.T.	11-01-2016
	Revisado Por:	J.B.A.P	12-1-2016

Diagrama 3: FLUJOGRAMA DE ÁREA DE CRÉDITO



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE
NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
CEDULA NARRATIVA**

HDF 3/4

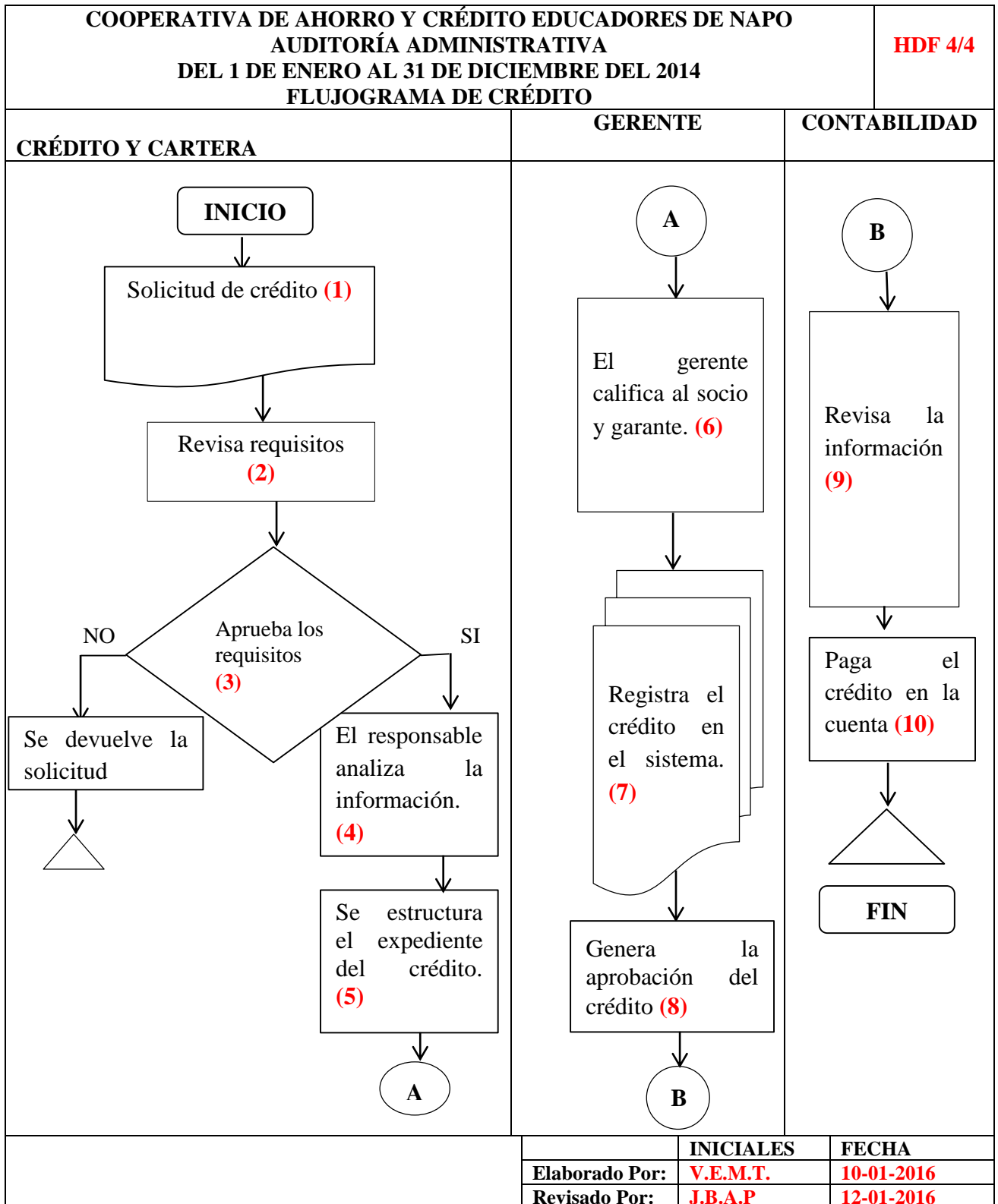
El 5 de enero del 2016, siendo las 08h30 se aplicó la entrevista al personal del área de crédito y cartera, con la finalidad de determinar el flujo-grama de los procesos para otorgar créditos.

- ✓ El socio presenta la solicitud de crédito.
- ✓ Se revisa los requisitos.
- ✓ Se aceptan los requisitos (SI)
- ✓ No se aceptan los requisitos se devuelve para que complete.
- ✓ El responsable analiza la información
- ✓ Se estructura el expediente del crédito
- ✓ Se envía para calificación en gerencia.
- ✓ Se tiene la respuesta del gerente.
- ✓ Registra el crédito en el sistema.
- ✓ Genera aprobación del crédito
- ✓ Contabilidad revisa la información.
- ✓ Paga el crédito
- ✓ Fin de la transacción

Son procedimientos que realizan los responsables de unidades, programas y proyectos y la unidad provincial de planificación.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	V.E.M.T.	10-01-2016
Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016

Diagrama 4: FLUJOGRAMA DE CRÉDITO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Al 31 DICIEMBRE DEL 2014
INDICADORES DE GESTIÓN

HIG 1/2

TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	RELACIÓN	RESULTADOS
EFICACIA	Determinar si los servidores conocen la planificación Institucional.	Entrevista	$\frac{\text{Servidores que conocen la planificación}}{\text{Total de servidores de la Cooperativa}} = \frac{4}{12} = 33\%$	El 33% de los servidores conocen la planificación de la Cooperativa.
EFICACIA	Determinar si los servidores responden a la estructura orgánica	Entrevista	$\frac{\text{Servidores que conocen la visión}}{\text{total de servidores del area financiera}} = \frac{2}{12} = 17\%$	El 17% de los servidores responden a la estructura orgánica.
EFICIENCIA	Determinar el porcentaje de cartera vencida	Contabilidad	$\frac{\text{Créditos vencidos}}{\text{Total créditos}} = \frac{45}{182} = 24\%$	El 24% de cartera vencida y casi incobrable

		INICIALES	FECHA
		Elaborado por: V.E.M.T.	10-01-2016
		Revisado Por: J.B.A.P	12-01-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Al 31 DICIEMBRE DEL 2014 INDICADORES DE GESTIÓN				HIG 2/2	
TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	RELACIÓN	RESULTADOS	
EFICIENCIA	Número de empleados que conocen sus funciones.	Gerencia	$\frac{\text{Empleados que conocen sus funciones}}{\text{Total empleados de la Cooperativa}} = \frac{5}{12} = 42\%$	El 42% de los empleados conocen sus funciones.	
EFICIENCIA	Determinar el porcentaje de responsabilidades que cumple el Gerente	Gerencia.	$\frac{\text{No. de responsabilidades cumplidas}}{\text{total de responsabilidades}} = \frac{8}{15} = 53\%$	El 53% de responsabilidades cumple el Gerente.	
EFICIENCIA	Determinar el nivel de confianza en la Cooperativa	Gerencia	$\frac{\text{No. socios inactivos}}{\text{Total de socios al inicio}} = \frac{31}{424} = 7,31\%$	El 7,31% desconfían de la Cooperativa, por esa situación no continúan ahorrando.	
				INICIALES	FECHA
			Elaborado por:	V.E.M.T.	10-01-2016
			Revisado Por:	J.B.A.P	12-01-2016

FASE IV

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

CLIENTE:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.
CAMPO DE ACCIÓN:	ÁREA ADMINSITRATIVA
PERÍODO:	01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
DIRECCIÓN:	JUNA MONTALVO Y OLMEDO

4.2.5 PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE IV

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 PROGRAMA DE AUDITORÍA</p>			<p>PA 1/1</p>	
<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>✓ Emitir el informe final de los resultados obtenidos de los hallazgos para fortalecer la administración de la cooperativa.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>✓ Emitir el informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.</p>				
Nº	DESCRIPCIÓN	REF.PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Carta de notificación de lectura del borrador.	1/1	V. M.	15-01-2016
2	Elaborar borrador del Informe	1/3		20-01-2016
3	Lectura del borrador del informe.	1/3		22-01-2016
4	Entrega final del informe.	1/5		25-01-2016
			INICIALES	FECHA
			Elaborado por: V.E.M.T.	10-01-2016
			Revisado Por: J.B.A.P	12-01-2016

**INFORME DE AUDITORÍA
ADMINISTRATIVA A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO EDUCADORES DE
NAPO, PERÍODO 2014.**

CARTA DEL INFORME FINAL

Tena, 26 de enero del 2016

Ing. Galo Rueda

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
EDUCADORES DE NAPO.**

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, al tiempo que tengo a bien informar que se ha concluido la Auditoría de Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, período 2014.

La Auditoría de Administrativa en referencia se efectuó en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) y a las Normas del Control Interno, el Estatuto y Reglamento Interno de la Cooperativa, cuyos resultados están expresados en conclusiones y recomendaciones, que constan en el presente informe, documento que servirá de base mejorar la situación **administrativa** de la cooperativa.

De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 147 de la Ley de Economía Popular y Solidaria, de las atribuciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Con sentimientos de consideración y estima me suscribo de usted.

Atentamente;

Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila
AUDITORA

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

ANTECEDENTES

Los objetivos propuestos por la cooperativa son los siguientes:

- Plantear mecanismos de planificación.
- Instituir la cultura organizacional.
- Diseñar e implementar sistemas de medición y evaluación.
- Desarrollar estudios para la diversificación de la gama de productos financieros.
- Incrementar nuevas estrategias para recuperar la cartera vencida.
- Examinar las circunstancias que generan la desvinculación de los socios/as.
- Propiciar mayor acercamiento de los socios/as, a los diferentes procesos de gestión.
- Fomentar la educación cooperativa.
- Promover la aplicación de un plan de capacitación.
- Incrementar la promoción y difusión de la gestión institucional.

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

Con oficio dirigido al Ing. Galo Rueda gerente de la cooperativa, se solicitó la autorización para efectuar la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo; Cantón Tena, Provincia de Napo, período 2014.

OBJETIVO GENERAL

Efectuar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo, período 2014, en lo que se refiere a la organización en su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar mediante el desarrollo de las fases y técnicas de auditoría la situación administrativa de la cooperativa

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales.
- Establecer hallazgos relevantes con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.
- Elaborar el informe final para que las autoridades puedan tomar decisiones acertadas en beneficio de la buena marcha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

BASE LEGAL

La cooperativa para el desarrollo de sus actividades cuenta con las siguientes disposiciones legales y reglamentarias:

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Estatuto de la cooperativa
- Reglamento interno de la cooperativa.
- Código de Trabajo.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.
- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Ley de Participación ciudadana.

OBJETIVOS DE LA ENTIDAD

- Plantear mecanismos de planificación.
- Instituir la cultura organizacional.
- Diseñar e implementar sistemas de medición y evaluación.
- Desarrollar estudios para la diversificación de la gama de productos financieros.
- Incrementar nuevas estrategias para recuperar la cartera vencida.
- Examinar las circunstancias que generan la desvinculación de los socios/as.
- Propiciar mayor acercamiento de los socios/as, a los diferentes procesos de gestión.
- Fomentar la educación cooperativa.
- Promover la aplicación de un plan de capacitación.
- Incrementar la promoción y difusión de la gestión institucional.

CAPÍTULO II

INFORME FINAL

PLANEACIÓN

1. LA MISIÓN Y VISIÓN ASÍ COMO LOS VALORES NO ESTÁN CONSENSUADOS Y COMUNICADOS.

Los empleados desconocen la misión y visión, se tiene formulado pero por una persona particular y no ha sido consensuada con todos los actores del sistema cooperativo.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente y Consejo de Administración.

Reformular el Plan Estratégico institucional con la participación de todos los actores del sistema cooperativo, de manera que estos se empoderen de las propuestas realizadas y de esta manera contribuyen al cumplimiento de la misión y visión compartida, desde sus atribuciones y competencias que se les otorga de acuerdo al rol que cumplen en el sistema de la cooperativa.

2. PLANIFICACIÓN ANUAL Y PRESUPUESTO

El gerente y los presidentes del consejo de administración y vigilancia, no presentan un Plan Operativo Anual y un plan de ejecución presupuestaria, se trabaja en función de las condiciones diarias.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente y Presidentes de Consejos de Administración y Vigilancia.

Al inicio del año se debe formular el Plan Operativo Anual, que debe hacerse desde los niveles bajos, es decir cada departamento fórmula su POA y se consolida, a este se vincula con el presupuesto por meses o según las necesidades institucionales, además debe ponerse a consideración de la asamblea general de socios, para su aprobación.

3. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

En lo que se refiere a las Políticas de la Cooperativa para su cumplimiento se detectó que no se tiene definidas políticas claras que permitan orientar la ejecución de los productos hacia la consecución de logros.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente y Consejo de Administración.

Es necesario que durante la formulación del Plan Estratégico institucional, se definan políticas, que fortalezcan al sistema cooperativo, y también genere responsabilidad social y corporativo, para el logro de objetivos que es importante en el crecimiento de la cooperativa, para ello es necesario trabajar en forma consensuada con todos los actores y fijarse políticas de acuerdo a las condiciones de la institución, así como difundir a la ciudadanía, para posesionarse adecuadamente.

ORGANIZACIÓN

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Se tiene una estructura organizacional, que no es coherente, la máxima autoridad y los socios y empleados, no cumplen con lo definido en la estructura orgánica, que además no define productos y servicios con responsables.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente.

Mediante reunión de trabajo con representantes de los consejos de administración y vigilancia, y los empleados, se debe analizar la estructura orgánica y reformular procurando que se vinculen con procesos, ya que aquí se pueden identificar productos y servicios y unidades responsables de su cumplimiento, lo que facilita el trabajo y el cumplimiento de las líneas de autoridad.

5. PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, no se ha formulado un plan de capacitación dirigido a empleados y autoridades.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente y Presidente de la Cooperativa.

Formular un plan de capacitación anual, tanto para los socios, directivos y empleados; para poner a consideración de la asamblea general de socios para su aprobación, y vincular con un presupuesto ejecutable.

DIRECCIÓN

6. LIDERAZGO COOPERATIVO

El gerente desconoce principios de liderazgo, solamente se limita a receptar y transmitir órdenes, no representa a la cooperativa y hace gestión para posesionar a la institución en el mercado financiero.

RECOMENDACIÓN: Al Presidente de la Cooperativa.

Inducir para que el gerente asuma las responsabilidades de liderazgo, para ello se debe capacitarle e inducirle para que haga gestión, en bien del crecimiento cooperativista, se deben ponerle metas a cumplir por períodos de tiempo.

7. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD

El personal y los socios no están conformes con el seguimiento y dirección que se dan a las actividades que realiza la cooperativa.

RECOMENDACIÓN: Gerente y Presidente del Consejo de Vigilancia.

Se debe trabajar en función mejorar la calidad, del servicio a los clientes, que en este caso son los cuenta ahorristas, esto tienen que ver mucho con lo que es la imagen institucional, que también incide en la competitividad en el mercado de las finanzas populares.

CONTROL

8. ASESORÍA.

El gerente y el presidente por falta de recursos financieros y el desconocimiento no han definido un sistema de asesoría, que apoye en la gestión de la entidad.

RECOMENDACIÓN: Al Presidente de la Cooperativa.

Contratar Asesoría de Recursos Humanos aunque sea de manera ocasional, debido a que genera gasto, pero favorece para mejorar el desempeño de la cooperativa, ayudará a recaudar créditos y disminuir la cartera vencida, se otorgarán mayores créditos calificando a los prestamistas, se tendrá un incremento en el capital social, se disminuirán los problemas legales.

9. MANEJO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN.

La gerencia y el presidente no han responsabilizado a una persona para la generación, difusión y control de la información esta fluye libremente.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente y Presidente de la Cooperativa.

Se deben definir claramente las líneas que debe seguir el flujo de la información, la misma que debe difundirse con la autorización del gerente que es el representante legal, sancionar a socios o empleados que difundan información innecesaria o incorrecta, para precautelar el buen nombre del entidad.

10. RELACIÓN ENTRE PLANES, METAS Y CONTROL DEL PERSONAL.

La autoridad cooperativa, no ha correlacionado los planes, con las metas y el control del personal para su cumplimiento, las líneas de acción no están bien determinadas.

RECOMENDACIÓN: Gerente y Presidente de la Cooperativa.

Se deben definir claramente planes, estrategias, indicadores y metas así como productos y servicios que permitan realizar el control en forma adecuada y por períodos de tiempo, lo que también facilitará tomar decisiones apropiadas y a tiempo, para en el caso de que no se cumpla se tomen los correctivos necesarios para que la Cooperativa tenga una administración con resultados positivos.

Atentamente,

Vanessa Elizabeth Mamallacta Tanguila

AUDITORA

CONCLUSIONES

- En los hallazgos encontrados durante el análisis de la Auditoría Administrativa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, no lleva una adecuada administración, especialmente en lo que corresponde a los niveles jerárquicos no están bien definidos y no se respetan los niveles de autoridad, esto ha hecho que la fase de dirección no esté bien encaminada y la institución tenga problemas.
- La inadecuada administración ha generado que la cooperativa, vaya perdiendo socios, y tenga una alta cartera vencida, lo grave es que no se entiende como socios que adeudan han dejado de ser parte de la institución y los directivos no actúan para recuperar esta cartera y así mejorar el capital social que también ha decrecido.
- Se determinó también que no existe una adecuada planificación, no se tiene un Plan Anual Operativo, que defina indicadores y metas que faciliten el cuarto nivel de administración que es seguimiento y control, se tienen problemas, no se pueden evaluar y la cooperativa se mantiene en un nivel que en vez de mejorar, sin darse cuenta pierde importancia en el mercado y entre la ciudadanía, muchos docentes se han retirado de la institución.
- Los niveles de comunicación no son buenos, así mismo muy poco se capacita al personal de la cooperativa, por lo que los procesos de mejora continua no operan adecuadamente.

RECOMENDACIONES

- Mediante reunión de trabajo con representantes del Consejo de Administración, Vigilancia y los empleados, se debe analizar la estructura orgánica y reformular procurando que sea una estructura orgánica por procesos, ya que así se pueden identificar productos y servicios, definir responsables de su cumplimiento, lo que facilita el trabajo y el logro de objetivos propuestos.
- El Consejo de Vigilancia debe trabajar y cumplir sus roles de seguimiento en la parte financiera de la cooperativa, procurando trabajar conjuntamente con el gerente y el área de crédito, para recuperar la cartera vencida e incrementar el capital social.
- Reformular el Plan Operativo Anual, con la participación de todos los actores del sistema cooperativo, de manera que estos se empoderen de las propuestas realizadas y de esta manera contribuyen al cumplimiento de la misión y visión compartida, desde sus atribuciones y competencias que se les otorga de acuerdo al rol que cumplen en el sistema de la cooperativa.
- Al Gerente, contratar asesoría interna, para mejorar el desempeño de la Cooperativa, esto ayudará a recaudar créditos, disminuir cartera vencida y problemas legales, además definir claramente las líneas de flujo de la información a fin de precautelar el buen nombre del Entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador, A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: Ecafsa.
- Arens, A. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral*. México: Pearson Educación.
- Benjamin, F. (2011). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson Educación.
- Cañibaro, L. (1996). *Curso de Auditoría Contable*. Madrid: Editorial Piramide.
- Cepeda, G. (2002). *Auditoría Administrativa*. Bogotá, La Crujia.
- Cuellar, G. (2011). *Manual de Auditoría*. El Cauca - Colombia: Universidad del Cauca.
- Holmes, A. (1979). *Los Principios de Auditoría*. Bogotá La pancarta.
- Hurtado Flores, P. E. (2011). *Curso elemental de auditoría*. Buenos Aires: Editorial Maxmail.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Editorial Abya Ayala.
- Mantilla, S. (2009). *Principios de Control Interno*. Guayaquil Publigraf.
- Muñoz Razo, C. (2011). *Auditoría en Sistemas Computacionales*. México: Pearson Educación.
- Napolitano, A. (2011). *Auditoría Administrativa*. México mexicana.
- Orlich, J. (2012). *Planificación Estratégica*. México: Universidad para la cooperación Internacional.
- Pallerola, J. (2013). *Auditoría un Enfoque Integral*. Colombia: Ediciones de la U.
- Pauletti, R. (2012). *Significado de Administración*. Buenos Aires: Publicaciones la Crujia.
- Revelo, J. (2012). *Auditoría Administrativa*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Rivera Jaramillo, R. (2009). *Principios de Contabilidad y Auditoría*. Manizales: Duodert editorial.
- Rodriguez, J. (2010). *Sinopsis de Auditoría Administrativa*. Quito; Universidad Central.
- Sotomayor, E. (2008). *La Auditoría General*. Quito: Contadores.
- Stoner, J. (2009). *Administración*. Madrid: Printece Hill.
- Whittington, O., & Pany, k. (2001). *Auditoría Enfoque Integral*. Mexico : McGraw-Hill interamericana.

ANEXOS



NUMERO RUC: 1590019328001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DEL NAPO
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: RUEDA NEGRETE GALO VICENTE PATRICIO
CONTADOR: SANCHEZ MARQUINEZ SILVIA EMPERATRIZ

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 15/06/1973 **FEC. CONSTITUCION:** 15/06/1973
FEC. INSCRIPCIÓN: 09/11/2000 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 23/03/2005

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN PRINCIPAL:

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Barrio: CENTRAL Calle: JUAN MONTALVO Número: 331
Intersección: ABDON CALDERON Oficina: PB Referencia ubicación: FRENTE AL CONSEJO PROVINCIAL DE NAPO
Telefono Trabajo: 062886454 Telefono Trabajo: 062888878 Fax: 062886454 Telefono Trabajo: 062888717 Email: cdacen@yahoo.com

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Declaración informativa de impuesto a la renta

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 2
JURISDICCIÓN: REGIONAL NOROCCIDENTAL NAPO **CERRADOS:** 0


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Usuario: DLJP120406 **Lugar de emisión:** TENA/AV. 15 DE NOVIEMBRE **Fecha y hora:** 26/08/2009

NUMERO RUC: 1590019328601
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DEL
NAPO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 15/06/1973
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.
ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA LOCALES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Barrio: CENTRAL Calle: JUAN MONTALVO Número: 331 Intersección:
ABDON CALDERON Referencia: FRENTE AL CONSEJO PROVINCIAL DE NAPO Oficina: PB Telefono Trabajo: 062886454
Telefono Trabajo: 062888878 Fax: 062886454 Telefono Trabajo: 062888717 Email: cdacen@yahoo.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO FEC. INICIO ACT. 17/01/2002
NOMBRE COMERCIAL: COMISARIATO EDUCADORES DE NAPO FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS EN TIENDA DE ABARROTÉS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Barrio: CENTRAL Calle: JUAN MONTALVO Número: 331 Intersección:
ABDON CALDERON Referencia: FRENTE AL COLEGIO PROVINCIAL DE NAPO Telefono Trabajo: 062886454 Telefono
Trabajo: 062888717



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Usuario: DLJP120406 Lugar de emisión: TENA/AV. 15 DE NOVIEMBRE Fecha y hora: 26/08/2009

- 6. Cooperación entre Cooperativas
 - 7. Compromiso con la Comunidad
- c. Los Valores Cooperativos:

- 1. Éticos
 - Honestidad
 - Transparencia
 - Responsabilidad
 - Equidad; y
 - Lealtad
- 2. Sociales
 - Ayuda mutua
 - Democracia
 - Solidaridad; y
 - Vocación de servicio

CAPITULO II DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Art. 3 Buen Gobierno Corporativo: Es aquel que arroja resultados positivos, logrando satisfactoriamente los objetivos y metas previstos en el Sistema de Planificación Institucional de la Cooperativa, salvaguardando el derecho de los propietarios e incrementando el valor de su participación en el tiempo; es decir:

- Éxito en la Empresa Cooperativa
- Confianza en los asociados
- Servicios eficientes
- Soluciones oportunas a los problemas internos; y,
- Actuación con Responsabilidad Social-Económica (RSE)

Requisitos para lograr los objetivos Institucionales: La Cooperativa para alcanzar sus objetivos y lograr un Buen Gobierno Corporativo debe contar con:

- Solvencia
- Liquidez
- Ofrecer servicios eficientes
- Una buena administración
- Planes y programas consensuados
- La reglamentación interna necesaria

De la Reglamentación: Por disposiciones del COMF, de la LOEPS, el Reglamento de la Ley y el Estatuto Social, la Cooperativa debe disponer, entre otros, de los siguientes documentos:

El Reglamento Interno, es el presente documento que viabiliza y complementa las disposiciones del Estatuto Social, establece los requisitos exigidos por el órgano de control del Sistema y para algunos aspectos por disposición de la Ley.

Otros reglamentos tales como:

- Reglamento de Dietas, viáticos, subsistencias, movilización y alimentación.
- Reglamento de elecciones de representantes y directivos.
- Reglamento de Procedimientos parlamentarios.
- Reglamento de Crédito.
- Reglamento para la Administración de Activos fijos.
- Reglamento sobre el manejo, control y custodia de caja chica
- Reglamento del Comisariato.
- Reglamento de Personal
- Reglamento de Riesgos
- Reglamento de Cumplimiento

Manuales: entre los principales que se debe contar son:

- Manual de Funciones del Personal
- Manual de Prevención de Lavado de Activos
- Manual de Cobranzas
- Manual de Contabilidad
- Manual de Control Interno
- Manual de procedimientos para el departamento de **Caja**
- Manual de procedimientos de Inversiones
- Manual de Riesgos

Documentos de Trabajo:

- Plan Estratégico
- Plan Operativo Anual y Presupuesto
- Plan anual de capacitación de socios, directivos y empleados
- Código de Ética

Art. 4 Prácticas de Buen Gobierno Corporativo: Los órganos de Dirección y Control y sus integrantes, por disposición de la Ley y el Reglamento de la Ley, deben cumplir estrictamente con las siguientes prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

- a. Ser elegidos por mayoría absoluta y votación secreta;
- b. Actuar sin injerencia de la administración;