



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

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2014”.

AUTORA:

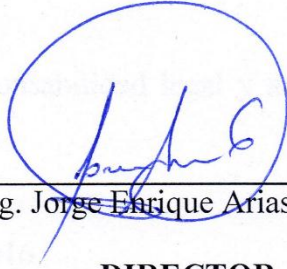
CARMEN BERSAIDA AZOGUE AZOGUE

AMBATO – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación desarrollado por la Señorita Carmen Bersaida Azogue Azogue, quién ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado, se autoriza su presentación.



Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

DIRECTOR



Ing. Edison Vinicio Calderón Morán

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Carmen Bersaida Azogue Azogue, 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, 08 de agosto de 2016



Srta. Carmen Bersaida Azogue Azogue

C.I: 050305512-1

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo y toda mi carrera universitaria a Dios, por todas las bendiciones recibidas, por guiarme por el buen camino y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante, por ser la guía en este sendero lleno de dificultades, por darme valor para enfrentar las adversidades y cumplir mis sueños y anhelos.

A mis Padres, Alicia Azogue Martínez, Ángel Azogue Gavilánez por ser la guía espiritual que llenan mi ser de valores esenciales, para recorrer el camino de la vida; sobre todo por su amor incondicional que me han demostrado siempre, por su sacrificio y cuidado, por el apoyo manifestado para la culminación de este proyecto.

Que con sus frases de aliento y felicitación no me hicieron desmayar en este objetivo.

A mis hermanos, Ximena, Wilson y Ángel Joel Azogue que siempre han sido un referente de mi comportamiento y dedicación, por ser quienes me impulsan e inspiran para alcanzar y cumplir mis sueños y anhelos.

A familiares, los cuales me han brindado su apoyo incondicional y además fomentaron el deseo de superación que hoy me lleva a continuar con el desarrollo no solo a nivel profesional sino al crecimiento como persona.

AGRADECIMIENTO

Mi inmensa gratitud a Dios el ser más sublime e importante en mi vida.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas y a sus docentes por las enseñanzas y transmitir los conocimientos esenciales que me han brindado durante mi vida estudiantil y han contribuido a mi formación profesional.

De igual manera mi más sincero agradecimiento al Ing. Jorge Enrique Arias Esparza e Ing. Edison Vinicio Calderón Morán por compartirme sus conocimientos, apoyo fundamental para el desarrollo del presente trabajo de titulación.

A todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., por la confianza y la oportunidad e interés brindado al proporcionar la información que me ha sido útil para la elaboración de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|----------|
| Portada | i |
| Certificación del tribunal | ii |
| Declaración de autenticidad..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice general..... | vi |
| Índice de gráficos..... | viii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de anexos..... | x |
| Resumen ejecutivo | xi |
| Summary..... | xii |
| Introducción | 1 |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 2 |
| 1.1.2 Formulación del Problema..... | 2 |
| 1.1.3 Delimitación del Problema | 3 |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN | 3 |
| 1.3 OBJETIVOS | 4 |
| 1.3.1 Objetivo General | 4 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 5 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS | 6 |
| 2.1.1 Antecedentes Históricos..... | 6 |
| 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 7 |
| 2.2.1 Auditoría..... | 7 |
| 2.2.2 Clasificación de auditoría..... | 13 |
| 2.2.3 Técnicas de la auditoría..... | 15 |
| 2.2.4 Control interno..... | 17 |
| 2.2.5 Componentes del Control Interno | 17 |
| 2.2.6 Métodos de evaluación del control interno..... | 18 |
| 2.2.7 Tipos de riesgos..... | 19 |

| | | |
|---------------------------------------|---|-----|
| 2.2.8 | Evidencia de auditoría | 21 |
| 2.2.9 | Hallazgos de auditoría | 24 |
| 2.2.10 | Indicadores | 25 |
| 2.2.11 | Informe final de auditoría administrativa | 26 |
| 2.3 | IDEA A DEFENDER | 27 |
| 2.3.1 | Idea a defender General..... | 27 |
| 2.3.2 | Idea a defender específica | 27 |
| 2.4 | VARIABLES | 28 |
| 2.4.1 | Variable Independiente..... | 28 |
| 2.4.2 | Variable Dependiente | 28 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO..... | | 29 |
| 3.1 | MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN..... | 29 |
| 3.2 | TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 29 |
| 3.3 | POBLACIÓN Y MUESTRA | 30 |
| 3.4 | MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | 33 |
| CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO..... | | 34 |
| 4.1 | TÍTULO | 34 |
| 4.2 | CONTENIDO DE LA PROPUESTA | 35 |
| 4.2.1 | Fase I: Planificación..... | 46 |
| 4.2.3 | Fase II: Comunicación de resultados..... | 49 |
| 4.2.2 | Ejecución de la auditoría | 80 |
| 4.2.3 | Fase III: Comunicación de resultados..... | 132 |
| CONCLUSIONES | | 143 |
| RECOMENDACIONES..... | | 144 |
| BIBLIOGRAFÍA | | 145 |
| ANEXOS | | 147 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|-----|
| Gráfico N° 1: Fases de la auditoría | 11 |
| Gráfico N° 2: Técnicas de la auditoría | 15 |
| Gráfico N° 3: Organigrama funcional de la COAC. Credi Ya Ltda. | 40 |
| Gráfico N° 4: La institución cuenta con la misión | 64 |
| Gráfico N° 5: Se ha socializado el personal sobre este particular..... | 65 |
| Gráfico N° 6: Se relaciona el trabajo con la misión..... | 66 |
| Gráfico N° 7: Es evaluado el cumplimiento de la misión | 67 |
| Gráfico N° 8: Se actualiza la misión | 68 |
| Gráfico N° 9: Evaluación de la Visión..... | 70 |
| Gráfico N° 10: Evaluación de la socialización de la visión | 71 |
| Gráfico N° 11: Evaluación de los empleados que relacionan su trabajo con la visión .. | 72 |
| Gráfico N° 12: Se evalúa el cumplimiento de la visión | 73 |
| Gráfico N° 13: Actualización de la visión | 74 |
| Gráfico N° 14: Evaluación de control interno..... | 97 |
| Gráfico N° 15: Resultados del cumplimiento de las funciones..... | 127 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla N°. 1: Atributos de la auditoría | 24 |
| Tabla N°. 2: Personal del área administrativo y operativo..... | 32 |
| Tabla N°. 3: Listado de directivos..... | 43 |
| Tabla N°. 4: Hoja de marcas de auditoría | 44 |
| Tabla N°. 5: Referencias de auditoría | 45 |
| Tabla N°. 6: Memorándum de auditoría | 60 |
| Tabla N°. 7: Evaluación de la visión..... | 69 |
| Tabla N°. 8: Evaluación de la visión..... | 70 |
| Tabla N°. 9: Información preliminar..... | 75 |
| Tabla N°. 10: Matriz FODA..... | 77 |
| Tabla N°. 11: Matriz de evaluación factores internos (EFI) | 78 |
| Tabla N°. 12: Matriz de evaluación factores externos (EFE) | 79 |
| Tabla N°. 13: hallazgo de evaluación del control interno | 98 |
| Tabla N°. 14: Contratos de trabajo..... | 102 |
| Tabla N°. 15: Requisitos del personal..... | 103 |
| Tabla N°. 16: Aplicación de sanciones al personal..... | 106 |
| Tabla N°. 17: Cumplimiento de las funciones | 107 |
| Tabla N°. 18: Resultados del cumplimiento de funciones | 127 |
| Tabla N°. 19: Hoja de hallazgos de la ejecución | 128 |

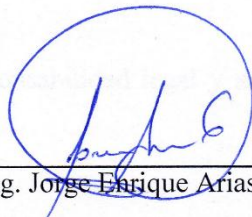
ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| ANEXO N° 1: RUC | 147 |
| ANEXO N° 2: Organigrama estructural de la COAC. Credi Ya Ltda..... | 149 |
| ANEXO N° 3: Manual de funciones gerente general | 150 |
| ANEXO N° 4: Manual de funciones del contador general | 152 |
| ANEXO N° 5: Reglamento interno de trabajo de la COAC. Credi Ya Ltda | 153 |
| ANEXO N° 6: Productos financieros | 158 |
| ANEXO N° 7: Proceso de otorgamiento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi ya Ltda. (actual) - Manual de Créditos y Recuperación. | 160 |
| ANEXO N° 8: Proceso de otorgamiento de crédito de la COAC CREDI YA LTDA. (ACTUAL)..... | 164 |
| ANEXO N° 9: Proceso de cobranzas y gestión de morosidad de la COAC CREDI YA LTDA. (ACTUAL) | 165 |

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del trabajo de investigación es desarrollar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, para la determinación de los niveles de desempeño del talento humano. La investigación parte de la identificación del problema de la Cooperativa, mediante lo cual permite recopilar datos bibliográficos para la ejecución de la Auditoría Administrativa, se identifica la modalidad en la cual puntualiza los métodos y técnicas de investigación. Se aplicaron las tres fases, planificación permite conocer adecuadamente el funcionamiento de la Cooperativa e identificar y comprender los hechos que inciden en el desarrollo de la auditoría, la ejecución está orientada a evaluar el control interno mediante cuestionarios por el método COSO I, de los cuales se determina los niveles de confianza y riesgo y el informe de la evaluación del control interno con sus respectivos hallazgos, en donde se verificó el cumplimiento de los requisitos de ingreso del personal se cumplieron el 61,46%, la gestión del Talento Humano presenta varias deficiencias, aspectos que presentan debilidades en el desarrollo de las actividades; como la no exigencia de los requisitos del proceso del ingreso del personal, el incumplimiento de la jornada laboral, incumplimiento de las funciones por tal razón se recomienda a la gerencia aplicar la socialización a las normativas internas y verificación de los procesos relacionados con el Talento Humano, el informe final es el resultado que servirá como una herramienta para una adecuada toma de decisiones que permita mejorar sus actividades en la Cooperativa.

Palabra clave: Auditoría Administrativa, Control Interno, Talento Humano, COSO I.



Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The aim of the research is to develop an Administrative Audit of the Credit Union Crdi Ya Ltda, city of Ambato, Tungurahua Province, to determine the performece levels of Human Resource. The research part of the problem identification of the Cooperafive, by allowing collect bibliographic data for the implementation of the Administrave Audit, the mode in which points out the methods and techniques identified investigation. se applied the three phases, planning permits properly understand the functioning of the Credit Union and to identify and understand the events that affect the development of the audit, implementation is aimed to evaluate internal control through questionnaires by the COSO I method, of which confidence levels is determined and risk and the report of the evaluation of internal control with their findings, where compliance with the admission requirements of staff verified the 61. 46% fulfilled, Human Resource management has several deficiencies, aspects that presents weaknesses in the development of activities, such as no requirement for process requirements income staff, the failure of the workday, breach of duty for that reason the management is recommended socialization internal regulations and verification Human Resource related, processes the final report is the result that will serve as a tool for proper decision making that allows improve its activities in the Cooperative.

Keywords: Administrative Audit, Internal Control, Human Resource. COSO I.



INTRODUCCIÓN

La auditoría administrativa surge como necesidad de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las actividades administrativas, a fin de contribuir en el mejoramiento continuo de las actividades internas, como también la toma de decisiones con respecto de los objetivos, políticas, planes, estructuras, estilos de dirección y su forma de operación; el presente trabajo de titulación está constituido en los siguientes capítulos:

Capítulo I: El problema.- Se identifica planteamiento, formulación, delimitación del problema, justificación, objetivos generales y específicos.

Capítulo II: Marco Teórico.- Parte de la identificación de conceptos básicos que forman parte de un marco teórico para el desarrollo de la Auditoría Administrativa.

Capítulo III: Marco Metodológico.- Se determina la metodología de la investigación especificando la modalidad, los tipos de la investigación y se establece las técnicas e instrumentos que se ha utilizado en la recolección de la información.

Capítulo IV: Marco Propositivo.- Se define el título de la propuesta, Por ende está constituido en Fases: Fase I: Planificación permite obtener conocimiento general de la entidad, para tal propósito, se ha revisado la información del archivo permanente; con el fin de conocer el funcionamiento de la Cooperativa.

Fase II: Se verificó la información recopilada y mediante entrevistas a la gerente y funcionarios, y se realiza el sistema de evaluación de control interno mediante cuestionarios por el método COSO I, se determina los niveles de confianza y riesgo y se efectúa el informe y sus respectivos hallazgos.

Mediante la auditoría se ha detectado hallazgos de los procedimientos que fueron auditados los cuales son presentados en un informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la institución. Fase III: Finalmente se presenta los resultados es decir el informe de auditoría.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., es una entidad financiera que tiene por objeto de brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios, está ubicada en la ciudad de Ambato parroquia la merced, calle: Simón Bolívar número 07 – 22 intersección Ayllon, edificio Montoya; junto a la mueblería Ambatec.

La misma no ha sido evaluada administrativamente en su planificación, organización, dirección y control de las actividades realizadas por los miembros de la entidad, aspectos que presentan debilidades en el desarrollo de las actividades.

En la Cooperativa existen deficiencias en cuanto al desarrollo financiero de la institución es no disponer de un Modelo Organizacional adecuada que determine la identificación de los niveles de desempeño de forma correcta, ya que el organigrama funcional que define las funciones, no cumplen los requerimientos para alcanzar los propósitos establecidos por la organización.

El deficiente desempeño de las funciones administrativas y un control inadecuado de las operaciones financieras, en efecto causaría desequilibrio en lo posterior a nivel interno y externo de la entidad.

El personal no calificado es una de las razones que afecta a la organización en la que genera un desequilibrio en la identificación de los perfiles competitivos.

1.1.2 Formulación del Problema

¿Cómo incidirá una auditoría administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., en la determinación de los niveles de desempeño del talento humano?

1.1.3 Delimitación del Problema

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Campo: Auditoría Administrativa

Aspecto: Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

Delimitación Temporal: año 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La ejecución del presente proyecto de investigación se justifica; por la necesidad de definir el desarrollo de los microempresarios y a la vez evaluar sistemáticamente la efectividad y procedimientos administrativos, con el propósito de verificar el cumplimiento de sus objetivos.

La investigación tiene como interés de incentivarlos a las microempresas, socios y empleados de las instituciones y personas involucradas en este campo con la finalidad de mejorar la calidad de la gestión administrativa y financiera además pretende fortalecer la estructura organizacional donde defina de manera adecuada las funciones como también la identificación de los perfiles competitivos requeridos por la misma y así mantener la estabilidad financiera de la institución.

Ya que Tungurahua es la Provincia con más alto porcentaje de instituciones micro Financieras - Cooperativas de Ahorro y Crédito y Financiera del país, que brindan una gama de servicios financieros tradicionales, pero con filosofía capitalista neo-liberal, que terminan únicamente buscando créditos económicos para la empresa

El desarrollo de la investigación está encaminado a dar soluciones no solo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., sino de alguna manera también a otras instituciones que brindan servicios de intermediación financiera.

Es importante la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., efectué de acuerdo al manual de funciones señalada por la Institución, ya que depende de la capacidad del Talento Humano, el mismo que constituye el principio, medio y fin de toda organización o empresa; se relaciona en gran medida de la respuesta y experiencia dedicación del personal hacia el desarrollo y cumplimiento de todas y cada una de las competencias.

Esta investigación permitirá formular recomendaciones, conclusiones y determinar una propuesta de solución idónea que permita contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., y promover el cumplimiento a las normas y regulaciones emitidas por la entidad de control.

Finalmente es de vital interés, para el personal administrativo y operativo, personal involucrado, etc., por la importancia y aporte significativo del tema señalado.

Es **factible** y **viable** llevar a cabo la presente investigación porque cuenta con el apoyo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.; y los recursos necesarios como: talento humano, recursos económicos, fuente bibliográfica y lo más primordial la dotación de información necesaria, el asesoramiento pertinente.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Desarrollar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2014, para la determinación de los niveles de desempeño del talento humano.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los conceptos que forman parte de un marco teórico para el desarrollo de la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., de la Ciudad de Ambato.
- Aplicar los procedimientos de la Auditoría Administrativa, para la obtención de hallazgos y evidencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.
- Emitir un informe, recomendaciones y conclusiones para la respectiva toma de decisiones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Auditoría Administrativa a la Fundación Social Alemana Ecuatoriana - HOSPITAL ANDINO ALTERNATIVO DE CHIMBORAZO para el Mejoramiento de la Gestión Institucional del período 2010”. Autoras: **Chiluiza, Pamela Alexandra, Rodríguez Pontón J, Jessica Paulina.**

Se ejecutó la auditoría en base de programas, entrevistas, cuestionarios, flujogramas, encuestas al personal y pacientes donde se determinó la falta de capacitación al personal, inexistencia de ciertos planes y manuales, falta de control sobre los sistemas de información, reducido espacio físico en ciertas áreas, falta de equipos médicos e incumplimiento en el horario de trabajo. Por lo que se recomendó la contratación del personal suficiente para atender las necesidades requeridas, correcto desempeño de las responsabilidades del personal mediante la asignación y delegación de funciones.

Auditoría Administrativa a la Jefatura de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. año 2010. Autora: **Naranjo Sánchez, María José**

Su objetivo es presentar un informe a gerencia, en el que se recomienda diseñar e implementar un código de ética para la EERSA a fin de que los funcionarios estén regidos por el mismo y se realice las actividades con ética profesional y personal, así como también difundir y capacitar a los funcionarios para que sus actividades sean eficientes.

La Auditoría Administrativa y su incidencia en la dirección estratégica de la Empresa Alexxiapharma S.A. en la ciudad de Ambato. Autora: **Manobanda González, Silvia Maricela.**

Se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad tanto individual como colectiva, de los gerentes, es decir, personas responsables de la dirección estratégica y

observar si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados, los planes y objetivos se cumplan.

La auditoría determina a los niveles directivos, administrativos y operativos. Los procedimientos de auditoría administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información y el análisis de datos necesarios.

Auditoría Administrativa a la empresa Cedal del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. UTC. Latacunga. Autoras: **Ibarra Quintanilla, Verónica Paulina. Singaicho Anchatuña, Rosa Elvira (2012).**

El objetivo principal evaluar al proceso administrativo y como se está utilizando al recurso humano, ya que es de vital importancia para el buen desarrollo de una organización. Para obtener una información real y objetiva se utilizaron técnicas de investigación como son las encuestas a los Trabajadores y Clientes Externos, las entrevistas al Sr. Gerente y Personal Administrativo con las que se detectaron algunas observaciones que mediante su respectivo análisis se dio una interpretación de los resultados obtenidos. En base a los resultados obtenidos se consideró necesaria la aplicación de una Auditoría Administrativa, lo que permitió obtener información concreta y real de la situación de la empresa CEDAL.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Según (Amador Sotomayor, 2008), define así:

El término auditoría se refiere a la revisión, verificación e inspección y otros significados que lleva como “un examen de las operaciones financieras y administrativas de una entidad ya sea pública o privada.” La auditoría nace de la necesidad de controlar algo, inspeccionar, verificar las actividades de carácter económico.

Permite a las organizaciones conocer la veracidad de la información financiera que han generado como con las actividades relacionadas con el área administrativa, a lo cual actualmente se le agrega la evaluación interna y externa de las entidades.

Actualmente este término sigue vigente, porque es una herramienta que facilita a las entidades a controlar las actividades tomando las decisiones correctas para el buen progreso de la misma. (pág. 14)

Según (Couto, 2011, pág. 8), la auditoría es:

“Un examen independiente y sistemático realizado para determinar si las actividades y resultados cumplen con lo establecido en el procedimiento documental y también para determinar si esos procedimientos han sido implantados eficazmente y son los adecuados para alcanzar los objetivos”.

De la misma manera (Soy I Aumatell, 2013), versa sobre la auditoría:

Es una herramienta para analizar en profundidad el funcionamiento de la empresa o entidad y orientar su actuación a la mejora del desempeño. Para realizar es necesario disponer de información verificable y de algunas normas o criterios sobre cuya base el auditor debe poder evaluarla.

Objetivos de la auditoría

Según la (Contraloría General del Estado, 2012), menciona así:

De conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, el fin de la auditoría de gestión es determinar si el desempeño de una institución, ente contable o la ejecución de programas y proyectos se ha realizado de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia; en concordancia con lo señalado y a efectos de la presente guía, consideramos los siguientes objetivos a alcanzar:

- Establecer el grado de cumplimiento de las facultades, objetivos y metas institucionales.

- Determinar la eficiencia, eficacia, economía, impacto y legalidad en el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo.
- Determinar si se están ejecutando exclusivamente, los sistemas, proyectos, programas y/o actividades que constan en la planificación institucional.
- Orientar a la administración en el establecimiento de procesos, tendientes a brindar información sobre el desarrollo de metas y objetivos específicos.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables, así como las políticas, planes y programas establecidos.
- Medir el grado de confiabilidad y calidad de la información financiera y operativa. (pág. 8)

Auditoría administrativa

Según (Franklin, 2007), se define a la auditoría administrativa de la siguiente manera:

“Es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejorar innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable”.

Por sus características, constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, a la vez que permite detectar en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, qué acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, como superar obstáculos, como imprimir mayor cohesión al funcionamiento de dichas áreas y, sobre todo, realizar un análisis causa -efecto que concilie en forma congruente los hechos con las ideas (pág. 11)

De acuerdo a (Rodríguez, 2010, pág. 91), define así:

“Es la revisión objetiva, metódica y completa de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura y a la participación individual de los integrantes de la institución”.

Objetivos de la auditoría administrativa

Esta afirmación es sustentada por (Franklin, 2007), entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

De control: Destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoría y evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

De productividad: Encauzan las acciones de la auditoría para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización

De organización: Determinan que el curso de la auditoría apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo eficaz de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

De servicio: Representan la manera en que la auditoría puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

De calidad: Disponen que la auditoría tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

De cambio: Transforman la auditoría en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

De aprendizaje: Permiten que la auditoría se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.

De toma de decisiones: Traducen la respuesta en práctica y los resultados de la auditoría en un sólido instrumento de soporte del proceso de gestión de la organización.

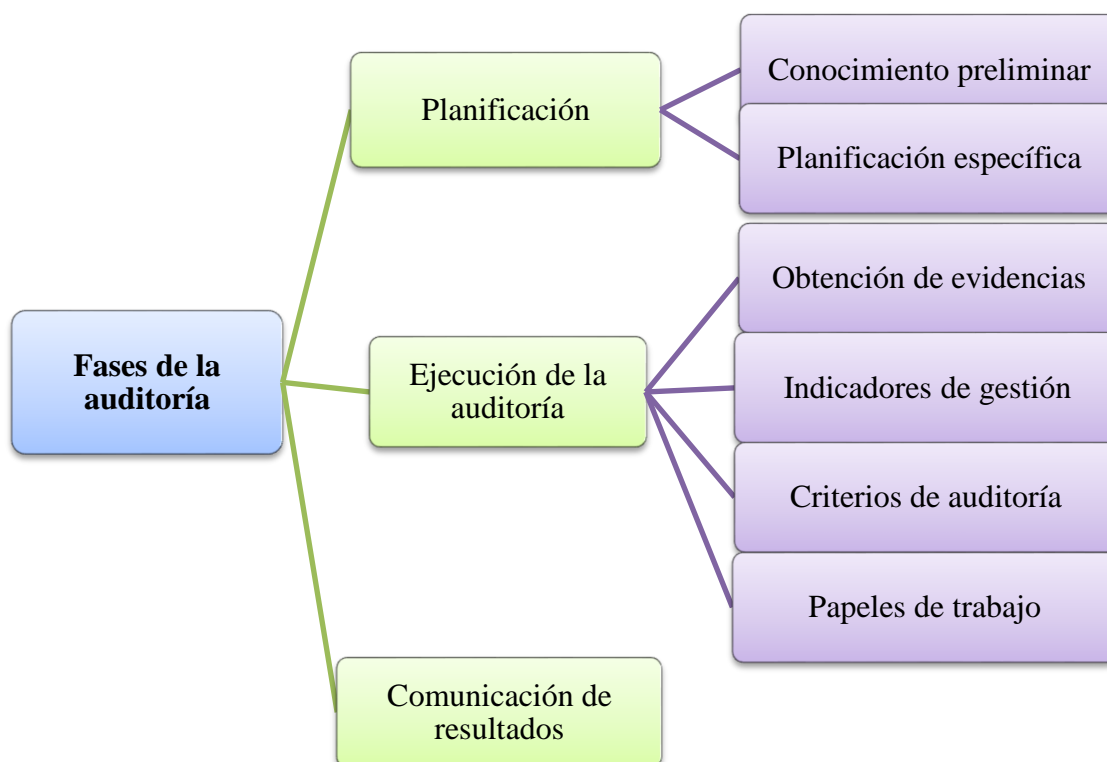
De interacción: Posibilitan el manejo inteligente de la auditoría en función de la estrategia para relacionar a la organización con los competidores reales y potenciales, así como con los proveedores y clientes.

De vinculación: Facilitan que la auditoría se constituya en un vínculo entre la organización y un contexto globalizado. (pág. 12)

Fases de la auditoría

De acuerdo a (Contraloría General del Estado, 2012, pág. 12), las fases de la auditoría son los siguientes:

Gráfico N° 1: Fases de la auditoría



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2012)

Elaborado por: La autora

Planificación

El conocimiento de la entidad a través del relevamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación de control interno, asignación del equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría.

Se divide en planificación preliminar y específica:

Conocimiento preliminar: Las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, en lo relacionado con la Planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar las importancias de los objetivos de auditoría, por lo que, antes de iniciar una auditoría, es preciso un conocimiento general de la entidad, programa o proyecto a ser examinado.

Conocimiento preliminar de la entidad, se identificarán los siguientes aspectos:

- La naturaleza jurídica, objetivos institucionales, finalidad y objeto social, establecidos en la base legal de constitución.
- La misión, visión, metas y objetivos de largo, mediano y corto plazo, determinados en la planificación de la entidad.
- Las relaciones de dependencia, ambientales, jerárquicas, operativas, económicas, comerciales, sociales, societarias, gubernamentales e interinstitucionales (factores externos). (pág. 12)

Planificación específica: Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen.

La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a funcionarios, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución del examen. (pág. 13)

Ejecución de la Auditoría

En esta etapa, se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe.

Comunicación de resultados

La redacción del informe de auditoría de gestión, al igual que de otro tipo de auditoría, observará las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para el efecto y presentará una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen. (pág. 25)

2.2.2 Clasificación de auditoría

Según a (De La Peña, 2009), la clasificación según la naturaleza del profesional definen así:

- **Auditoría interna:** Es un elemento competente de sistema del control interno de una entidad u organismo público y como tal es un medio al servicio de la alta dirección, destinada a salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera de las operaciones.
- **Auditoría externa:** Es practicada por profesionales independientes a la entidad sujeta a examen, con el objeto de emitir un juicio sobre la razonabilidad de los Estados Financieros, es decir que el examen lo practica la Contraloría o Auditores independientes. (pág. 5)

Tipos de la auditoría

De acuerdo a (De Pablos & López , 2011), define algunos tipos de auditoría; según los objetivos perseguidos:

- **Gestión:** Es la que analiza las decisiones de la gestión que han sido tomadas de forma consistente, con la existencia de informaciones suficientes y oportunas.
- **Operacional:** Para determinar hasta qué punto una organización u entidad o función dentro de una organización, está cumpliendo los objetivos establecidos por la Dirección; así como identificar las condiciones que necesiten mejorar.
- **Financiera:** Exámen y verificación de los estados financieros de la Empresa, para emitir una opinión unidad sobre el grado de fiabilidad de dichos estados.
- **Contable:** Analiza la adecuación de los criterios empleados para recoger los hechos derivados de la actividad de la empresa y su representación, mediante apuntes contables en los estados financieros.
- **Organizativa:** Analiza la adecuación de los procedimientos establecidos, de las uniones y de las responsabilidades en función a las necesidades y problemas de la entidad.
- **Calidad:** Definida como el examen métodos e independiente que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que esas disposiciones se llevan a cabo realmente y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

2.2.3 Técnicas de la auditoría

De acuerdo a (Maldonado, 2011, pág. 77), las técnicas de auditoría son procedimientos especiales utilizados por los auditores, y obtener las evidencias necesarias.

Gráfico N° 2: Técnicas de la auditoría



Fuente: (Maldonado, 2011)

Elaborado por: La autora

- **Ocular**

Observación: 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, cómo 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.

Rastrear: El ejemplo más sencillo y típico de esta técnica es seguir un asiento en diario hasta su pase a la cuenta de mayor general a fin de comprobar su corrección o viceversa.

Al revisar y evaluar el sistema de control interno es muy común que el auditor seleccione las operaciones o transacciones respectivas y típicas de cada clase o grupo, con el objeto de rastrearlas desde su inicio hasta el fin de sus procesos normales.

- **Verbal**

Indagación: Consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa que sirva más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del auditor, cualquier pregunta dirigida al personal de la entidad.

- **Escrita**

Análisis: El auditor aplica técnicas del análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta a examen.

Conciliación: Hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes. (Ejemplo: la conciliación bancaria)

Confirmación: Consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones, etc.; mediante la afirmación escrita de una persona o una institución independiente de la entidad examinada 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.

Confirmar: obtener constatación de una fuente independiente de la entidad bajo examen y sus registros.

- **Documental**

Comprobación: Constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.

Comprobar: Examinar verificando la evidencia que apoya a una transacción u operación, demostrando autoridad, legalidad, propiedad, certidumbre.

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

- **Física**

Inspección: Esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación del dinero en efectivo. Documentos que evidencian valores, activos fijos y similares. La verificación de activos tales como documentos a cobrar, títulos, acciones y otros, se efectúa mediante la técnica de la inspección.

2.2.4 Control interno

En la opinión de (Carvajal & Escobar, 2013, pág. 47), el control interno es:

El plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y la veracidad de la información financiera y administrativa.

Según (Mantilla, 2009, pág. 3), se determina los siguientes objetivos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las normas y obligaciones y
- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución

2.2.5 Componentes del Control Interno

Según (Mantilla, 2012), los componentes de un sistema del control son los medios por los cuales una organización puede satisfacer sus objetivos:

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

Valoración de riesgos: La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercado, finanzas y otras actividades. También establece mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

Actividades de control: Debe establecer, ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para mejorar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

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

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

2.2.6 Métodos de evaluación del control interno

De acuerdo a (Cardozo, 2008), afirma lo siguiente:

Evaluación del control interno: De acuerdo con las normas de auditoría, relativas a la ejecución del trabajo, el auditor, supervisor debe estudiar y evaluar el control interno de la entidad solidaria.

La evaluación es la conclusión a que se llega, es el juicio que se forma en la mente del auditor al evaluar los resultados del control interno, si es bueno o defectuoso, es decir, si permite la consecución plena de sus objetivos o no.

Métodos de evaluación

Existen tres métodos para efectuar el estudio y evaluar el control interno:

- Método descriptivo
- Método de cuestionarios
- Método gráfico

Método descriptivo: Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del control interno.

Método de cuestionarios: consiste en elaborar una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de las operaciones a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.

Método gráfico: Este método tiene como base la esquematización de la operaciones mediante el empleo de dibujos; en los dibujos se representan, departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general. (pág. 38)

2.2.7 Tipos de riesgos

De acuerdo a (De La Peña, 2009), los tipos de riesgo son los siguientes:

- Riesgo inherente
- Riesgo de control
- Riesgo de no detección

El riesgo inherente: Afecta a la extensión del trabajo de auditoría, por ello a mayor riesgo inherente deberá existir una mayor cantidad de pruebas para satisfacerse de determinadas afirmaciones, transacciones o acontecimientos afectados por el riesgo.

Riesgo de control: Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, por ende se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento, del sistema de control interno.

Riesgo de no detección: El nivel de riesgo de no detección está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría debido a:

- La ineficacia de los procedimientos de auditoría aplicados
- La inadecuada aplicación de dichos procedimientos
- Al deficiente alcance y oportunidad de los procedimientos seleccionados
- A la inapropiada interpretación del resultado de los procedimientos (pág. 49)

Riesgo

Según (Fonseca, 2007), define así:

La evaluación del nivel de riesgo muchas veces se limita a determinar un riesgo alto, moderado, o bajo, debido a que es un proceso personal y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor.

El riesgo se deduce en la medida en que se obtiene evidencia que respalde la validez de las representaciones efectuadas por la entidad en los estados financieros. (pág. 327)

Riesgos de auditoría

De acuerdo a (Arens, 2007, pág. 126), confirma que:

Riesgo de que el auditor concluya que los estados financieros son presentados objetivamente y que una opinión sin salvedades pueda, por lo consiguiente, emitirse cuando en realidad éstos son prácticamente incorrectos.

En el mismo tema (Pallerola & Monfort, 2013), menciona así:

Son todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que pueden no ser conocidos por el auditor en el transcurso de su trabajo. (pág. 56)

2.2.8 Evidencia de auditoría

Según (Franklin, 2007), manifiesta así:

La evidencia representa la comprobación fehaciente de todos los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

Por tal motivo, al reunirla se debe prever el nivel de riesgo, incertidumbre y conflicto que puede traer consigo, así como el grado de confiabilidad, calidad y utilidad real que debe tener; en consecuencia, es indispensable que el auditor se apegue en todo momento a la línea de trabajo acordada, a las normas en la materia y a los criterios que surjan durante el proceso de ejecución. (pág. 89)

La clasificación de la evidencia

El mismo autor (Franklin, 2007), la evidencia se clasifica en los siguientes rubros:

Física: Se obtienen mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas, o muestras materiales.

Documental: Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.

Testimonial: Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría

Analítica: Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas apartados y/o componentes. (pág. 89)

Papeles de trabajo

De acuerdo a la (Contraloría General del Estado, 2011), define así:

Los papeles de trabajo son el vínculo conector entre el registro de contabilidad del cliente y el informe de los auditores. También se puede decir que son el conjunto de documentos, cédulas, en las cuales el auditor registra los datos y la información obtenida durante el proceso de Auditoría, los resultados y las pruebas realizadas.

También se puede constituir en papeles de trabajo la información almacenada en cintas, películas u otros medios (diskettes), y puede habilitarse sobre listados y fotocopias de documentos claves de la organización, sin incurrir a exceso de copiar todo el archivo.

Propósito de los papeles de trabajo

- Soportar por escrito la planeación del trabajo de auditoría.
- Instrumento o medio de supervisión y revisión del trabajo de auditoría.
- Registra la evidencia como respaldo de la auditoría y de informe
- Se constituye en soporte legal en la medida de requerir pruebas.
- Memoria escrita de la auditoría.

Tipos de papeles de trabajo

Por su uso: Los papeles de trabajo pueden contener información útil para varios ejercicios (acta constitutiva, contratos a plazos mayores a un año o indefinidos, cuadros de organización, catálogos de cuentas, manuales de procedimientos, etc.).

Por su contenido: De acuerdo a la fase de la auditoría, ya sea de planificación o ejecución del trabajo; los papeles de trabajo pueden ser:

- Planificación de auditoría
- Hojas de trabajo
- Cédulas sumarias o de resumen
- Cédulas de detalle
- Cédulas narrativas
- Cédulas de hallazgos
- Cédulas de notas

Archivo de los papeles de trabajo

Los archivos permanentes: Deberán contener informaciones importantes para utilizar en auditorías futuras tales como:

- El historial legislativo sobre la creación de la entidad y sus programas y actividades
- La legislación de aplicabilidad continúa en la entidad, políticas y procedimientos de la entidad. Financiamiento, organización y personal.
- Políticas y procedimientos de presupuestos. Contabilidad e informes, estatutos, memorias anuales, etc.
- Manuales, (Contable, presupuesto, tesorería, contratación, almacén, procesos misionales, entre otros).
- En general la información que no varía con el tiempo.

Los archivos corrientes: Contiene las informaciones relacionadas con la planificación y supervisión que no son de uso continuo en auditorías posteriores tales como:

- Revisiones corrientes de controles administrativos.
- Estados financieros motivo de auditoría.
- Análisis de información financiera
- Notas a los estados financieros.

2.2.9 Hallazgos de auditoría

Según (Maldonado, 2011, pág. 73), define de la siguiente manera:

Hallazgo es cualquier situación deficiente y relevante que se determina mediante procedimientos de auditoría sobre áreas críticas. Surge de un proceso de comparación entre “**lo que debe ser**” y “**lo que es**”. Un hallazgo es la base para uno o más conclusiones y recomendaciones.

Tabla N°. 1: Atributos de la auditoría

| Atributos de la auditoría | |
|----------------------------------|---|
| Condición | Situaciones actuales encontradas. “ Lo que es ” se refiere al hecho irregular o deficiente determinada por el auditor, la cual debe ser demostrada y sustentada con evidencias. |
| Criterio | “ Lo que debe ser ”, es la norma técnico- profesional, alcanzado en la evaluación, que permite al auditor tener la convicción de que es necesario superar una determinada acción u omisión de la entidad, en procurar de mejorar la gestión. |
| Causa | Razones de las deficiencias. ¿Por qué sucedió? Razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o el motivo por el que no se cumplió el criterio. Su identificación requiere de la habilidad y juicio profesional del auditor y es necesaria para el desarrollo de las recomendaciones constructivas que prevengan la ocurrencia de la condición. |
| Efecto | Importancia relativa del asunto. La diferencia entre lo que es y lo que debe ser. Es la consecuencia real o potencial cuantitativo o cualitativo, que ocasiona la observación. |

Fuente: (Maldonado, 2011, pág. 73)

Elaborado: La autora

2.2.10 Indicadores

¿Qué es un indicador de gestión?

Según (Sánchez, 2013), los indicadores de gestión se definen como:

“Un conjunto de variables que miden un proceso o situación. El propósito que persigue un indicador de gestión varía de acuerdo a su uso; en general pueden utilizarse para comprender la situación actual, analizar el estado de los procesos, controlar los procesos, regular parámetros de los procesos, aceptar o rechazar, etc.” (pág. 70).

Características de los indicadores

De acuerdo a (Ramírez S. N., 2012, págs. 19-20), las características de los indicadores de gestión:

Oportunidad: Deben permitir obtener información en tiempo real, de forma adecuada y oportuna, medir con un grado aceptable de precisión los resultados alcanzados y los desfases con respecto a los objetivos propuestos, que permitan la toma de decisiones para corregir y reorientar la gestión antes de que las consecuencias afecten significativamente los resultados o estos sean irreversibles.

Excluyentes: Cada indicador evalúa un aspecto específico único de la realidad, una dimensión particular de la gestión. Si bien la realidad en la que se actúa es multidimensional, un indicador puede considerar alguna de tales dimensiones (económica, social, cultural, política u otras), pero no puede abarcarlas todas.

Prácticos: Que se facilite su recolección y procesamiento.

Claros: Ser comprensible, tanto para quienes lo desarrollen como para quienes lo estudien o lo tomen como referencia. Por tanto, un indicador complejo o de difícil interpretación que solo lo entienden quienes lo construyen debe ser replanteado.

Explícitos: Definir de manera clara las variables con respecto a las cuales se analizará para evitar interpretaciones ambiguas.

Sensibles: Reflejar el cambio de la variable en el tiempo.

Transparente/Verificable: Su cálculo debe estar adecuadamente soportado y ser documentado para su seguimiento y trazabilidad.

2.2.11 Informe final de auditoría administrativa

Según a (Rodríguez, 2010), menciona así:

El informe representa para el auditor la conclusión de su actividad y, para la dirección o cliente, el aspecto más importante y útil de esta técnica; toda actividad de investigación, análisis y evaluación quedará nula sin este vital elemento.

Al concluir la auditoría, y antes de iniciar el informe, es necesario que exista una entrevista entre el auditor y los jefes de cada una de las unidades administrativas, para hacer un examen de los aspectos más importantes de las condiciones negativas detectadas, éste se hará en forma “comedida y diplomática”. (pág. 389)

El informe

De acuerdo al mismo autor (Rodríguez, 2010), menciona de la siguiente manera el informe y recomendaciones del contenido de la auditoría administrativa:

Propósito: Sirve para unir al autor del informe y al lector en un terreno en común, con el fin de facilitar el proceso de comunicación y, al mismo tiempo, hacerlo tan completo como sea posible.

Período: Es la especialización y aclaración del tiempo de duración de la investigación realizada.

Alcance: El propósito de la auditoría puede ser la investigación en determinados aspectos que hayan sido solicitados por la dirección de la empresa toda la empresa, una o más funciones, uno o más departamentos, etc.)

Presentación del informe final

Afirma el mismo (Rodríguez, 2010):

Este es tal vez el punto culminante de la auditoría administrativa, ya que representa el resultado de los esfuerzos realizados a través del estudio. Además, es lógico que el contenido del mismo esté debidamente comprobado y depurado; de ahí su gran importancia.

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea a defender General

Con el desarrollo de una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2014, se determinará los niveles de desempeño del talento humano.

2.3.2 Idea a defender específica

- Identificar los conceptos que forman parte de un marco teórico para el desarrollo de la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., de la Ciudad de Ambato.
- Aplicar los procedimientos de la Auditoría Administrativa, para la obtención de hallazgos y evidencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.
- Emitir un informe, recomendaciones y conclusiones para la respectiva toma de decisiones.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría administrativa

2.4.2 Variable Dependiente

Niveles de desempeño del talento humano.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación del trabajo de titulación sobre una Auditoría de Administrativa se realiza mediante el enfoque mixto porque está basado al paradigma, cuali_cuantitativo; cualitativo porque en la investigación nos indica la realidad basado en evidencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.; cuantitativo porque se apoya en cálculos matemáticos y estadísticos sobre las evidencias a fin de generar resultados fundamentados por argumentos científicos.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación de Campo

También se basa en la Modalidad de la Investigación de Campo porque asume las formas de la indagación y la observación consistiendo en la recolección de argumentos verbales y artículos de la población definida es decir basándose en las entrevistas o la encuesta.

Como determina (Ramírez C. , 2010):

“Las técnicas de la investigación de campo se caracteriza porque el mismo objeto de estudio sirve de fuente de información para el investigador. Una observación directa y en vivo de las cosas y la conducta de personas, fenómenos, etc.”

Investigación bibliográfica- documental

Es una investigación bibliográfica o documental; porque permite analizar la información del problema con el propósito de conocer las contribuciones científicas del pasado y establecer relaciones, diferencias o estado actual, del conocimiento con respecto al problema de estudio, con la lectura de documentos tales como libros, revistas científicas, tesis de grado, documentos de la web, entre otros, que contribuye a la

presente investigación. (Ramírez C. , 2010), la investigación documental es: Se basa fundamentalmente en la información acumulada en documentos.

Investigación de carácter descriptivo

Es de carácter descriptivo por la razón que permite estar al tanto del entorno de la institución, percibir todas las características que servirán para profundizar el problema objeto de investigación, y describirlo tal como se produce en la realidad en un tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, procesos y sus relaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., regida al Cumplimiento y evaluación de control de acuerdo a la normativa y reglamentos señalada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Es importante definir que la población es el conjunto de elementos o individuos que reúnen las características que se pretenden estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y, cuando no se conoce su número, de población infinita.

Como manifiesta (Scheaffer, 2006), “**La población** es un conjunto de elementos sobre los que se desea realizar una inferencia”.

Muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar a la población los resultados obtenidos en la muestra, ésta ha de ser representativa de dicha población. Para ello, se han de definir con claridad los criterios de inclusión y exclusión y, sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas para garantizar dicha representatividad. Así lo expresa (Scheaffer, 2006), en su libro de Elementos de Muestreo: “Que una muestra es una colección de unidades de muestreo obtenidos a partir de un marco o marcos”.

La muestra de la investigación se obtiene a través de la fórmula estadística para población finita utilizando un margen de error del 0.05%.

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

En donde:

n= Tamaño de muestra

Z= Valor Z curva normal

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso

N= Población

E= Error muestral

El desarrollo de la presente investigación, se tomará como población de estudio al personal del área administrativo y operativo que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., a los cuales se realizará la respectiva encuesta.

A continuación se detalla el número de personal del área administrativo y operativo de la COAC Credi Ya Ltda.

Tabla N°. 2: Personal del área administrativo y operativo

| Involucrados | Nº Personas |
|---------------------------|--------------------|
| Presidente | 1 |
| Gerente | 1 |
| Jefe de Crédito | 1 |
| Contabilidad | 1 |
| Consejo de Administración | 5 |
| Consejo de Vigilancia | 5 |
| Inversionista | 1 |
| Oficiales de Crédito | 2 |
| Total involucrados | 17 |

Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Debido a que la población es accesible, se obvia el cálculo de la muestra, por lo que se investigará a toda la población.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos

Método inductivo: Es aquel que parte de los datos particulares o individuales para llegar a conclusiones generales, ya que todo efecto se deriva de una causa.

Es decir parte de la realidad y colabora a la construcción de una imagen o proceso organizacional.

Método deductivo: Es inverso a la metodología inductiva, ya que de una norma general, se deducen comportamientos individuales o particulares. La experiencia y el conocimiento para trazar hipótesis es el ejemplo más claro de la aplicación de esta metodología.

Técnicas e Instrumentos

Técnicas

Para esta investigación se realizarán **encuestas** dirigidas al personal del área administrativo y operativo y **una entrevista** a la Gerente, de acuerdo a la muestra obtenida.

Instrumentos

Se utilizará **cuestionarios** dirigidos al personal del área administrativo y operativo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., y una guía de **entrevista** a la Gerente.

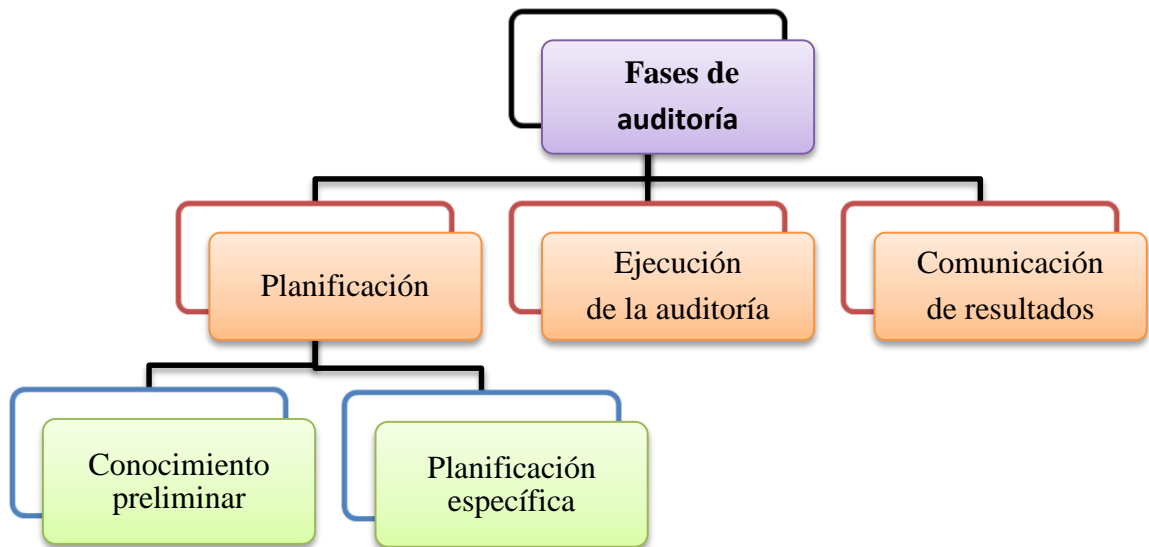
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2014”.



4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2012)

Elaborado por: La autora

ARCHIVO PERMANENTE

| ÍNDICE | REFERENCIA |
|---|-------------------|
| 1.- INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN | AP1 |
| 2.- HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS DE AUDITORÍA | AP2 |
| 3.- PROGRAMA DE AUDITORÍA | AP3 |

1.- INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Razón Social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

RUC: 1891743005001

Tipo de empresa: De servicios

Gerente: Ing. Cristina Elizabeth Santamaría Castro

Provincia: Tungurahua

Reseña histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credí Ya Ltda., creada mediante Acuerdo Ministerial N.-006- DPT-C-2011 del 24 de marzo del 2011, nació gracias a la visión de un grupo de personas emprendedoras, pensando en mejorar las condiciones de la sociedad y el pueblo en general, por iniciativa del Sr. Cesar Chango quién ha sido pilar fundamental para la institución.

Abrió sus puertas al público el 28 de Abril del mismo año, desarrollando una serie de actividades financieras y sociales acordes a solucionar problemas de los socios y mejorar su calidad de vida, iniciando sus actividades en las oficinas ubicadas de la Avenida Indo américa, Redondel de las focas – Izamba, posteriormente la institución se trasladó a la calle Bolívar 07-22 y Ayllón instalaciones donde actualmente impulsamos el proyecto de apoyar a comerciantes, agricultores, ganaderos y microempresarios, brindando productos y servicios innovadores.

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 24/02/016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Misión y Visión institucional

Misión

Somos un equipo joven que Brindamos servicios y productos financieros, apoyando al desarrollo de nuestros socios y clientes, basados en los principios éticos y profesionales.

Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credí Ya, será una institución de reconocido prestigio, solvente y DE ALTA competitividad generando soluciones financieras de calidad para sus socios.

Objetivos

Los principales objetivos de la Cooperativa son:

- Fortalecer a los pequeños y medianos comerciantes a través de créditos inmediatos y oportunos.
- Mejorar la calidad en la atención a los socios, buscando siempre una calidad en el servicio.
- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios de la Cooperativa.
- Generar satisfacción y compromiso de los socios.
- Tener una organización acorde con las demandas del crecimiento institucional.

| | |
|--------------------------------|--------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 24/02/016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24 /07/2016 |

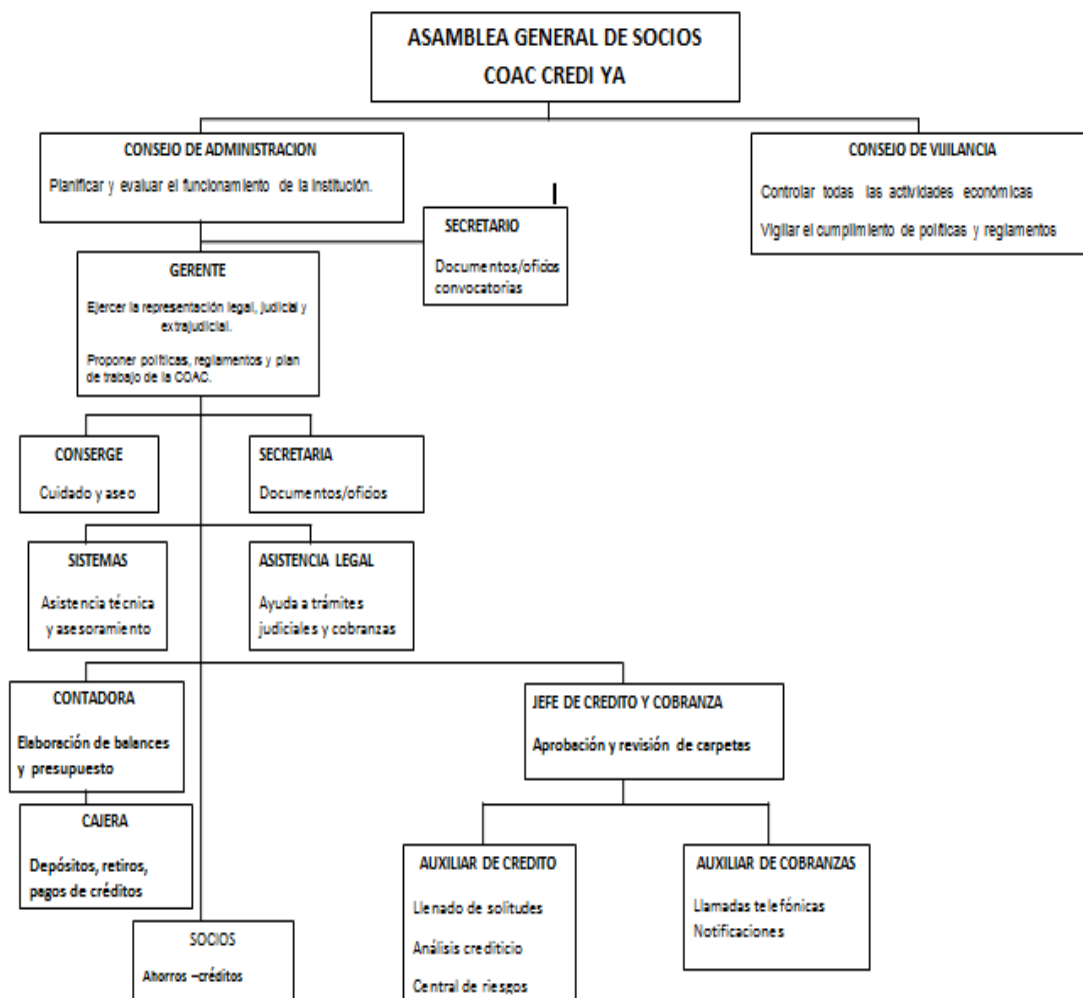
Valores

- **Disciplina:** Cumpliendo a cabalidad normas, políticas y procedimientos que constituyen los pilares principales de la institución.
- **Equidad:** En un ambiente de justicia y transparencia para el otorgamiento de productos y servicios a nuestros socios y clientes, proveedores, entes de control y talento humano.
- **Honestidad:** Con los asociados, recursos financieros, documentos, que sean de la Cooperativa, serán utilizados con absoluta rectitud e integridad organizacional. Trabajamos con transparencia y ética cuidando siempre el bienestar de nuestros socios.
- **Responsabilidad:** Para asumir nuestras acciones, estando siempre preparados en informar sobre las actividades ejecutadas, de manera que el socio y cliente incremente su confianza en la capacidad del personal y de la Cooperativa como Institución sólida y transparente.
- **Solidaridad:** Hacia nuestros socios/clientes y la comunidad ecuatoriana, basándonos en nuestros principios de ayuda mutua.

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 24/02/016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Organigrama funcional

Gráfico N° 3: Organigrama funcional de la COAC. Credi Ya Ltda.

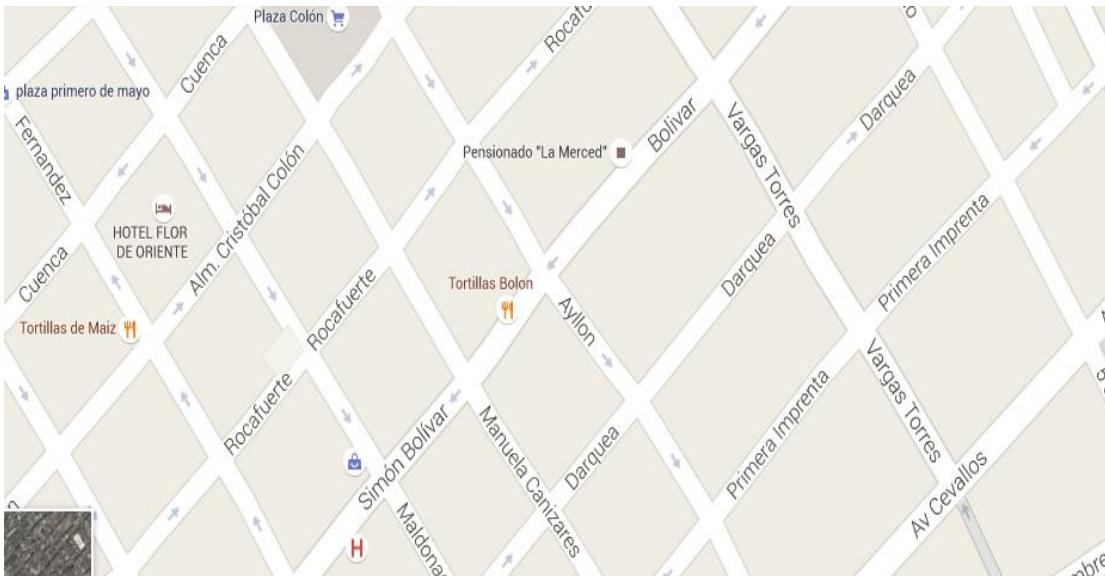


| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 24/02/016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Ubicación macro y micro

Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia la Merced Avenida **Simón Bolívar** 07-22 y Ayllon,

Croquis




Logotipo



| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 24/02/016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891743005001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA

NOMBRE COMERCIAL: CREDI YA

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: SANTAMARIA CASTRO CRISTINA ELIZABETH

CONTADOR: GUTIERREZ GUZMAN MAYRA NATALLY

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 23/02/2011 **FEC. CONSTITUCION:** 23/02/2011

FEC. INSCRIPCIÓN: 02/06/2011 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 17/07/2014

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED Calle: BOLIVAR Número: 07-22 Intersección: AYLLON
Edificio: MONTOYA Referencia ubicación: JUNTO A LA MUEBLERIA AMBATEC Telefono Trabajo: 032827976 Telefono Trabajo: 032424570 Email: adeomaia@hotmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

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

| | | | |
|---|--------------------------------|------------------|---|
| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: | del 001 al 001 | ABIERTOS: | 1 |
| JURISDICCION: | \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA | CERRADOS: | 0 |

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

(Firma manuscrita)

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

18 JUL 2014

(Firma manuscrita)

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MYNT010408 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 17/07/2014 16:55:06

Página 1 de 2

SRI.gob.ec

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 24/02/016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

LISTADO DE DIRECTIVOS

Tabla N°. 3: Listado de directivos

| No. | Nombres | Apellidos | Cédula | Cargo |
|-----|--------------------|--------------------|------------|---|
| 1 | Cristina Elizabeth | Santamaría Castro | 1803749264 | Gerente |
| 3 | Wagner Alcívar | Taípe Chilibingua | 0503112609 | Contabilidad financiero - Jefe de crédito |
| 4 | Carmen Roció | Yáñez Cóndor | 1803896693 | Cajera financiera |
| 5 | Daniel Fabián | Talahua Chimborazo | 1803588563 | Asesor de crédito |
| 6 | Edwin Patricio | Aucanshala Laguna | 1804184693 | Asistente de crédito |

Fuente: COAC. Credi Ya Ltda.

Elaborado por: La autora

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 24/02/016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

2.- HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS DE AUDITORÍA

Tabla N°. 4: Hoja de marcas de auditoría

| MARCAS | CONCEPTO |
|----------|-----------------------------------|
| ✓ | Verificación |
| Σ | Sumatoria |
| X | Valores no Registrados |
| Ψ | Comprobado y Verificado |
| ↔ | Conciliado |
| ≡ | Cálculo Correcto |
| T | Solicitud de Confirmación Enviada |
| ± | Saldos Conciliados |
| ≠ | Diferencia Encontrada |
| H | Hallazgos |
| Δ | Valores Calculados |
| ∞ | No reúne Requisitos |
| * | Observado |

Elaborado por: La autora

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 24/02/016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

REFERENCIAS DE AUDITORÍA

Tabla N°. 5: Referencias de auditoría

| REFERENCIA | CONCEPTO |
|-------------|---|
| AP | Archivo Permanente |
| AC | Archivo Corriente |
| PA | Programa de Auditoría |
| FI | Fase I: Planificación |
| PP | Planificación preliminar |
| NIT | Notificación de inicio del trabajo. |
| IGO | Información general de la organización. |
| VP | Visita preliminar |
| EP | Entrevista preliminar a la Gerente |
| MA | Memorándum de auditoría |
| EMV | Evaluación de la misión y visión empresarial. |
| IP | Analice la información preliminar y realice el FODA. |
| F2 | Fase II: Ejecución de la auditoría |
| CCI | Aplicación de cuestionarios de control interno- COSO I |
| NCR | Determinar los niveles de confianza y riesgo |
| PA | Definir los procedimientos que serán auditados |
| ICI | Emitir un informe del control interno |
| HEC | Determinar hallazgos de la evaluación del control interno |
| ECT | Verificación de la existencia de contratos de trabajo |
| RIP | Verificar los requisitos de ingreso del personal |
| JL | Comprobar la jornada laboral |
| SP | Aplicación de sanciones al personal |
| CF | Verificar el cumplimiento de las funciones de los funcionarios de la Cooperativa. |
| HE | Emitir hoja de hallazgos de la ejecución |
| F3 | Fase III: Comunicación de resultados |
| NF | Notificación final de auditoría |
| IF | Informe final de auditoría |
| CBAA | Carmen Bersaida Azogue Azogue |
| JEAE | Jorge Enrique Arias Esparza |
| EVCM | Edison Vinicio Calderón Morán |

| | |
|--------------------------------|--------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 14/02/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07 /2016 |

4.2.1 Fase I: Planificación

Planificación Preliminar

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi ya Ltda.

DIRECCIÓN: Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia la Merced, Avenida Simón Bolívar 07-22 y Ayllón

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: 2014

OBJETIVOS: Conocer el funcionamiento de la Cooperativa para la determinación de los componentes a ser auditados.

| No. | PROCEDIMIENTOS | REF. P/T | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|--|------------|-------------|-------|
| 1 | Se realizó la notificación de inicio de trabajo. | NIT | AACB | |
| 2 | Se solicitó la información general de la organización. | IGO | AACB | |
| 3 | Realice la visita preliminar | VP | AACB | |
| 4 | Efectué la entrevista preliminar a la Gerente | EP | AACB | |
| 5 | Memorándum de auditoría | MA | AACB | |
| 6 | Evalué la misión y visión empresarial. | EMV | AACB | |
| 7 | Analice la información preliminar y realice el FODA. | IP | AACB | |

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 18/07/016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

4.2.2 Ejecución de la auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

DIRECCIÓN: Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia la Merced, Avenida Simón Bolívar 07-22 y Ayllón

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: 2014

OBJETIVOS: Evaluar mediante cuestionarios del sistema de control interno, el desempeño de los funcionarios y determinar los niveles de confianza y riesgo de la Cooperativa.

| No. | PROCEDIMIENTOS | REF. P/T | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|--|----------|-------------|-------|
| 1 | Aplicación de cuestionarios de control interno; Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Monitoreo o seguimiento. | CCI | AACB | |
| 2 | Determinar los niveles de confianza y riesgo. | NCR | AACB | |
| 3 | Definir los procedimientos que serán auditados. | PA | AACB | |
| 4 | Emitir un informe del Control Interno | IPE | AACB | |
| 5 | Determinar hallazgos de la evaluación del control interno. | | | |

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 18/07/016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| No. | PROCEDIMIENTOS | REF. P/T | RESPONSABLE | FECHA |
|------------|---|-----------------|--------------------|--------------|
| 6 | Verificar la existencia de contratos de trabajo | ECT | AACB | |
| 7 | Verificar los requisitos de ingreso del personal | RIP | AACB | |
| 8 | Comprobar la jornada laboral | JL | AACB | |
| 9 | Aplicación de sanciones al personal | SP | AACB | |
| 10 | Verificar el cumplimiento de las funciones de los funcionarios de la Cooperativa. | CF | AACB | |
| 11 | Emitir hallazgos de la ejecución | HE | AACB | |

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 18/07/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

4.2.3 Fase II: Comunicación de resultados

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

DIRECCIÓN: Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia la Merced, Avenida Simón Bolívar 07-22 y Ayllón

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: 2014

Objetivo: Comunicar los resultados obtenidos a los directivos y operativos y emitir las conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.

| No. | PROCEDIMIENTOS | REF. P/T | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|--|----------|-------------|-------|
| 1 | Elaboración de la notificación final de auditoría. | NF | AACB | |
| 2 | Emisión del informe final de auditoría administrativa. | IFA | AACB | |

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 18/07/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

ARCHIVO CORRIENTE

4.2.1. Fase I: Planificación

Planificación Preliminar

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi ya Ltda.

DIRECCIÓN: Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia la Merced, Avenida Simón Bolívar 07-22 y Ayllón

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: 2014

OBJETIVOS: Conocer el funcionamiento de la Cooperativa para la determinación de los componentes a ser auditados.

| No. | PROCEDIMIENTOS | REF. P/T | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|--|------------|-------------|-------|
| 1 | Se realizó la notificación de inicio de trabajo. | NIT | AACB | |
| 2 | Se solicitó la información general de la organización. | IGO | AACB | |
| 3 | Realice la visita preliminar | VP | AACB | |
| 4 | Efectué la entrevista preliminar a la Gerente | EP | AACB | |
| 5 | Memorándum de auditoría | MA | AACB | |
| 6 | Evalué la misión y visión empresarial. | EMV | AACB | |
| 7 | Analice la información preliminar y realice el FODA. | IP | AACB | |

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/02/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

NOTIFICACIÓN DE INICIO DEL TRABAJO

Ambato, 11 de febrero del 2016

Ingeniera:

Cristina Elizabeth Santamaría Castro

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo, de la manera más respetuosa con el propósito de informarle el inicio del proceso de auditoría administrativa durante el período 2014.

De antemano también le pongo a su conocimiento, y faculte la información a los respectivos departamentos, con el objeto que manifiesten la colaboración e información necesaria, a fin de cumplir con las metas planteadas.

Por la gentil atención que brinde a la presente, agradezco y me suscribo.

Atentamente,

Srta. Carmen Bersaida Azogue Azogue

AUTORA

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/02/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

LA INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

Ambato, 12 de febrero del 2015

Ingeniera:

Cristina Elizabeth Santamaría Castro

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Expresarle un atento y cordial saludo, por medio de la presente me dirijo a usted, con el fin de solicitarle que me facilite la información general de la COAC Credi Ya Ltda., el propósito es de estudiar y determinar los componentes a auditar.

A continuación se menciona la información.

- Ruc
- Misión y visión
- Objetivos
- Organigrama estructural
- Manual de funciones
- Reglamento Interno de Trabajo
- Productos financieros
- Manual de Créditos y recuperación
- Nómina del personal
- Expedientes del personal

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/02/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Por la gentil atención a la presente, agradezco y me suscribo.

Atentamente,

Srta. Carmen Bersaida Azogue Azogue

AUTORA

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/02/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

VISITA PRELIMINAR**CÉDULA NARRATIVA**

Responsable: Ing. Cristina Santamaría

Fecha: 11/ 02/ 2016

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi ya Ltda., se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato parroquia La Merced, entre las calles: Bolívar número 07-22 Intersección: Ayllón, las oficinas actualmente se encuentra en el edificio de la Mueblería AMBATEC., ejercen los servicios en la primera planta encontrando las oficinas del personal de atención a los socios, seguidamente los responsables de Cobranzas, Créditos, a continuación la Gerente General de la misma, Auxiliar Contabilidad, Secretario y al fondo encontrándose las áreas de cajas, la mayoría del personal se cumple con el perfil profesional.

La gestión del talento humano presenta varias deficiencias, aspectos que presentan debilidades en el desarrollo de las actividades de la Cooperativa, debido a las inobservancias de las normas y a la falta de socialización con los manuales de funciones y reglamento interno establecido por la misma, generando así debilidades que limita el logro de sus objetivos.

Por ende se recomienda evaluar y socializar el reglamento interno, manuales de funciones de acuerdo a sus competencias, de esa manera asegurar el cumplimiento de su misión institucional.

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 28/02/2016 |
| Revisado por: JEA/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

ENTREVISTA PRELIMINAR A LA GERENTE

Objetivo: Conocer a la institución desde el punto de vista de la representante legal, y determinar la gestión institucional.

Responsable: Ing. Cristina Santamaría

1. ¿Cuántos años brinda los servicios la COAC Credi Ya Ltda.?

Cuenta con cinco años de brindar servicios financieras y sociales, la misma que fue creada mediante el Acuerdo Ministerial N°- 006-DPT-C-2011 del 24 de marzo del 2011

2. ¿Considera que las personas que prestan sus servicios profesionales son idóneas para efectuar las funciones encomendadas?

Al momento de seleccionar se verifica el perfil profesional del empleado, la experiencia en el cargo que haya trabajado o afines a su cargo, posibilidad de certificaciones adicionales, cursos de capacitación, lo que genera que la persona más apta sea quien ocupe cada puesto de trabajo.

3. ¿Qué productos y servicios ofrecen a sus socios?

Los productos y servicios que oferta la institución es:

- Ahorro a la vista
- Ahorro programado
- Ahorro estudiantil
- Ahorro navideño
- Certificados de aportación
- Inversiones

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 28/02/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

- Microcréditos
- Crédito de consumo
- Crédito de vivienda
- Multipagos
- Servicio básicos

4. ¿Se ha realizado una auditoría administrativa en la institución?

Se ha realizado auditoría administrativa con el propósito de encontrar resultados favorables de acuerdo a los objetivos y políticas establecidas por la COAC Credi Ya Ltda, pero no ha sido evaluado administrativamente de forma adecuada las actividades de los miembros de la entidad.

5. ¿Considera que las adecuaciones y el espacio físico de la institución es confortable?

Sí, es apropiada por el momento, posteriormente con el crecimiento de la institución tendremos que hacer nuevas adecuaciones de acuerdo a la necesidad.

6. ¿Cuál fue la iniciativa con que se empezó sus actividades de intermediación financiero en la institución?

Empezamos con la iniciativa de mejorar la calidad de vida de las personas que poseen negocios, emprendimientos, artesanos, agricultura.

7. ¿La institución cuenta con el manual de funciones?

Sí, tenemos un manual de funciones el mismo que es socializado a todo el personal para su aplicación en su desempeño.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 28/02/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

8. ¿Se capacita de manera permanente al personal del área pertinente?

No se ha desarrollado ninguna capacitación en este año, por ende, se trabaja de acuerdo a los conocimientos y a la experiencia adquirida de los funcionarios. Posteriormente creemos necesario conocer sobre algún tema para aplicación y desarrollo de las actividades de servicio que presta nuestra institución.

9. ¿Posee políticas y procedimientos para contratar el personal?

Sí, tenemos un alcance dentro del reglamento interno de trabajo donde se establece lineamientos claros del proceso de contratación laboral.

10. ¿Los objetivos de la institución son de acuerdo a metas propuestas?

Sí, estos lineamientos están acorde a la meta propuesta por la COAC Credi Ya Ltda., que sirve como herramienta de orientación y ayuda a enfocar hacia el futuro a la entidad.

11. ¿Se desarrollan en la institución reuniones de trabajo para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos?

Sí, se realizan mensualmente en donde se evalúa los resultados de cada uno de los empleados y determinar si cumplió o no las metas fijadas, las mismas que contribuirá al logro de los objetivos.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 28/02/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

12. ¿Considera que es beneficioso para la institución que se realice una Auditoría Administrativa?

Sí, considero muy beneficiosa ya que permite examinar la gestión administrativa y que nos ayude a mejorar día a día en las actividades y servicios que presta la institución.

13. ¿Se realiza evaluaciones al personal que desempeña en la institución?

En realidad, no se ha realizado las evaluaciones formales, solo se verifica el cumplimiento de las metas mensuales de acuerdo a lo planificado.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 28/02/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

MEMORANDUM DE AUDITORÍA

Tabla N°. 6: Memorándum de auditoría

| | |
|--|---|
| Entidad: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDI YA LTDA. | |
| Tipo de Examen: Auditoría Administrativa | |
| Período: 2014 | |
| Realizado por: AACB | |
| Revisado por: JEAE/EVCM | |
| | |
| 1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA | |
| Informe de Auditoría, conclusiones y recomendaciones, basados en la determinación los niveles de desempeño del talento humano. | |
| 2. FECHAS DE INTERVENCIÓN | FECHAS ESTIMADAS |
| Planificación de auditoría | 09/08/2015 |
| Trabajo de campo | Inicio: 09/09/2015 Final: 10/04/2015 |
| Emisión del informe final de auditoría | 27/06/2016 |
| 3. EQUIPO DE AUDITORÍA | |
| Auditor líder: | Ing. Jorge Enrique Arias Esparza, Ing. Edison Vinicio Calderón Morán |
| Autora | Srta. Carmen Bersaida Azogue Azogue |
| 4. TIEMPO PRESUPUESTADOS | |
| FASE I: Planificación | 40 días laborables |
| FASE II: Ejecución de la auditoría | 60 días laborables |
| FASE III: Comunicación de resultados | 20 días laborables |
| TOTAL | 120 días laborables |

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 28/02/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| 5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES (PRESUPUESTOS) | |
|---|---|
| Movilización: | 400.00 |
| Copias | 30.00 |
| Anillados: | 100.00 |
| Suministros: | 150.00 |
| Resmas de papel para imprimir | 10.00 |
| Varios: | 175.00 |
| Computadoras | 75.00 |
| Flash memory | 32.00 |
| Calculadora | 35.00 |
| TOTAL | 1007 |
| 6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA | |
| 6.1 Objetivos de la Auditoría | |
| Objetivo General | |
| Desarrollar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2014, para la determinación de los niveles de desempeño del talento humano. | |
| 6.2 TRABAJO A REALIZAR EN EL PROGRAMA DE AUDITORÍA | |
| AUTORA | DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO |
| FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | |
| CBAA | <ul style="list-style-type: none"> • Notificación de inicio de trabajo. • Información general de la organización. • Visita preliminar. • Entrevista preliminar a la Gerente • Memorándum de auditoría • Evalué la misión y visión empresarial. • Información preliminar y realice el FODA. |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 28/02/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA | |
|---|---|
| CBAA | <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de cuestionarios de control interno; Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Monitoreo o seguimiento. • Determinar los niveles de confianza y riesgo • Definir los procedimientos que serán auditados • Emitir un informe del Control Interno • Determinar hallazgos de la evaluación del control interno • Verificar la existencia de contratos de trabajo • Verificar los requisitos de ingreso del personal • Comprobar la jornada laboral • Aplicación de sanciones al personal • Verificar el cumplimiento de las funciones de los funcionarios de la Cooperativa. • Emitir hallazgos de la ejecución |
| FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS | |
| CBAA | <ul style="list-style-type: none"> • Notificación final de auditoría • Informe final de auditoría administrativa |
| TOTAL | |
| <p style="text-align: center;">Atentamente;</p> <p style="text-align: center;">Srta. Carmen Bersaida Azogue Azogue</p> <p style="text-align: center;">Autora.</p> | |

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 28/02/2016 |
| Revisado por: JEAE/ EVCM | Fecha: 24/06/2016 |

EVALUACIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

OBJETIVO: Conocer si la Misión de la Cooperativa contribuye a que el personal tenga claramente definida.

| NO. | PREGUNTAS |
|-----|--|
| 1 | ¿Cuenta con la misión la institución? |
| 2 | ¿Ha sido socializado el personal sobre es este particular? |
| 3 | ¿Los empleados relacionan su trabajo con la misión? |
| 4 | ¿Se evalúa el cumplimiento de la misión? |
| 5 | ¿Se ha actualizado la misión? |

La evaluación de la misión de la Cooperativa de Ahorro y Credito Credi Ya Ltda., se realizó mediante cuestionarios a 17 personas incluido los consejos de administración y vigilancia y funcionarios quienes forman la institución.

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/ EVCM | Fecha: 24/06/2016 |

EVALUACIÓN DE LA MISIÓN

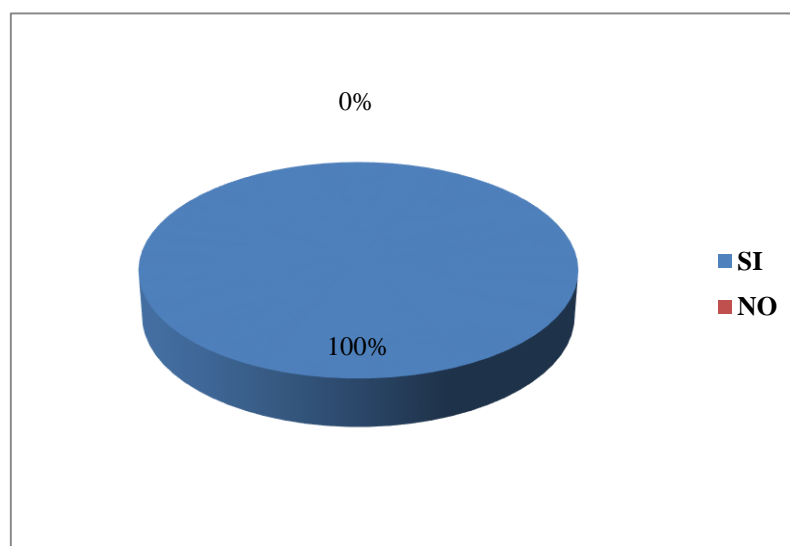
1. ¿Cuenta con la misión la institución?

| CUENTA CON LA MISIÓN LA INSTITUCIÓN | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|-----------|-------------|
| SI | 17 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL Σ | 17 | 100% |

Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Gráfico N° 4: La institución cuenta con la misión



Fuente: COAC Credi ya Ltda.

Realizado por: La autora

Interpretación:

De los diecisiete empleados que laboran en la Cooperativa dicen conocer el 100% con la misión. Institucional y el en base a lo registrado en la planificación estratégica de la organización.

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/ EVCM | Fecha: 24/06/2016 |

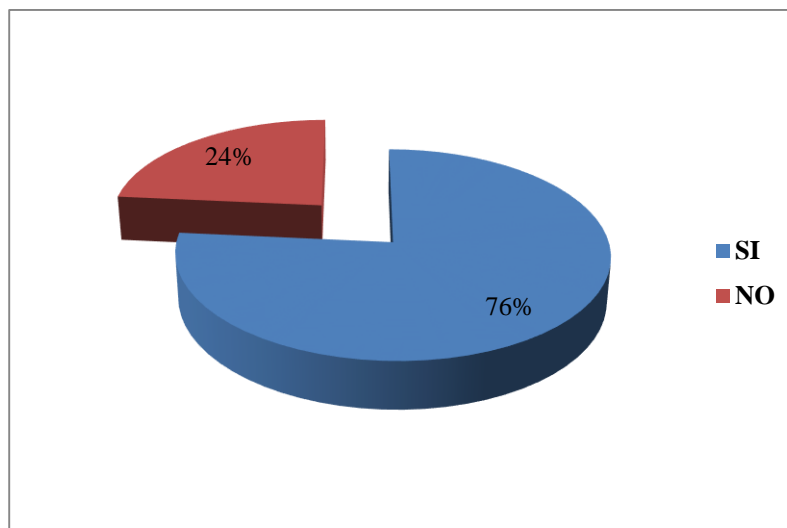
2 ¿Ha sido socializado el personal sobre es este particular?

| HA SIDO SOCIALIZADO EL PERSONAL SOBRE ES ESTE PARTICULAR | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|--|-----------|-------------|
| SI | 13 | 76% |
| NO | 4 | 24% |
| TOTAL Σ | 17 | 100% |

Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Gráfico N° 5: Se ha socializado el personal sobre este particular



Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Interpretación:

Del 100% de las encuestas aplicadas al personal administrativo, 76% si ha sido socializado y un 24% manifiesta desconocer sobre el particular.

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/ EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

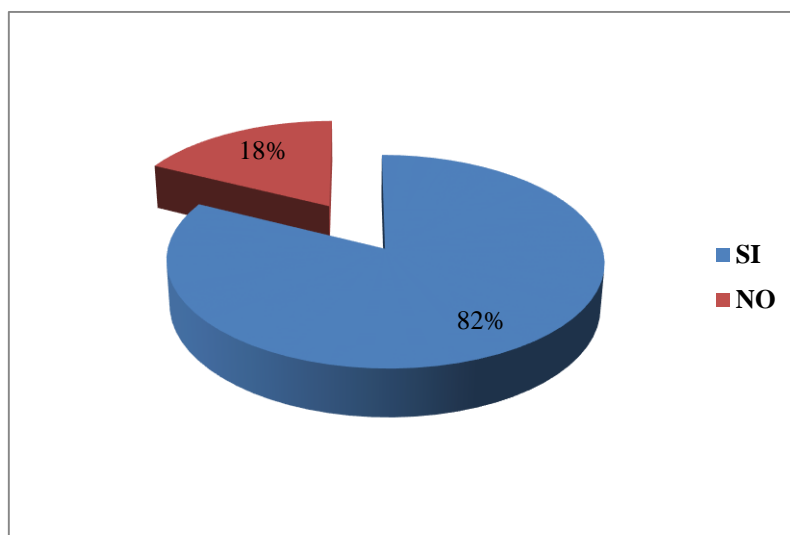
3. ¿Los empleados relacionan su trabajo con la misión?

| LOS EMPLEADOS RELACIONAN SU TRABAJO CON LA MISIÓN | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|---|-----------|-------------|
| SI | 14 | 82% |
| NO | 3 | 18% |
| TOTAL Σ | 17 | 100% |

Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Gráfico N° 6: Se relaciona el trabajo con la misión



Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Interpretación:

Del 100% de las encuestas aplicadas a los funcionarios, el 82 si relacionan su trabajo para realizar sus actividades de forma eficiente y el 18% manifiestan desconocer sobre la misión.

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/ EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

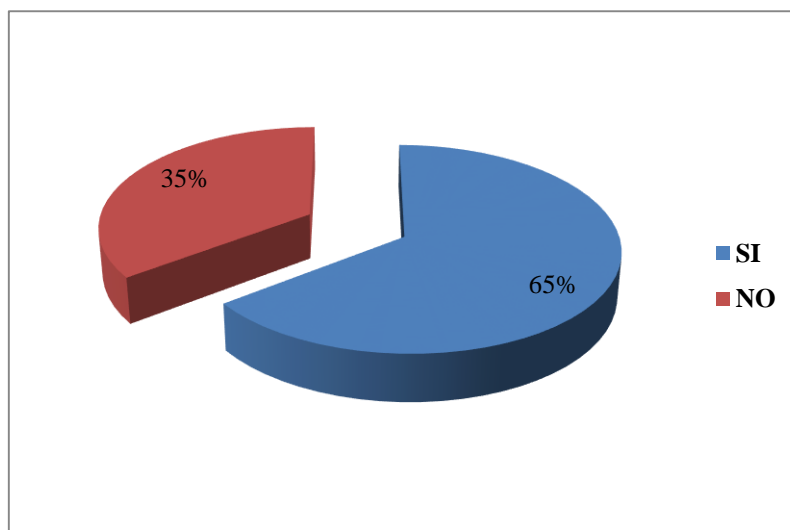
4. ¿Se evalúa el cumplimiento de la misión?

| SE EVALÚA EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|--|-----------|-------------|
| SI | 11 | 65% |
| NO | 6 | 35% |
| TOTAL Σ | 17 | 100% |

Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Gráfico N° 7: Es evaluado el cumplimiento de la misión



Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Interpretación:

Del 100% del personal encuestada, el 65% manifiestan que las actividades son evaluadas de acuerdo a la misión establecida por la Cooperativa, y el 35% mencionan el desconocimiento sobre el cumplimiento de la evaluación.

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/ EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

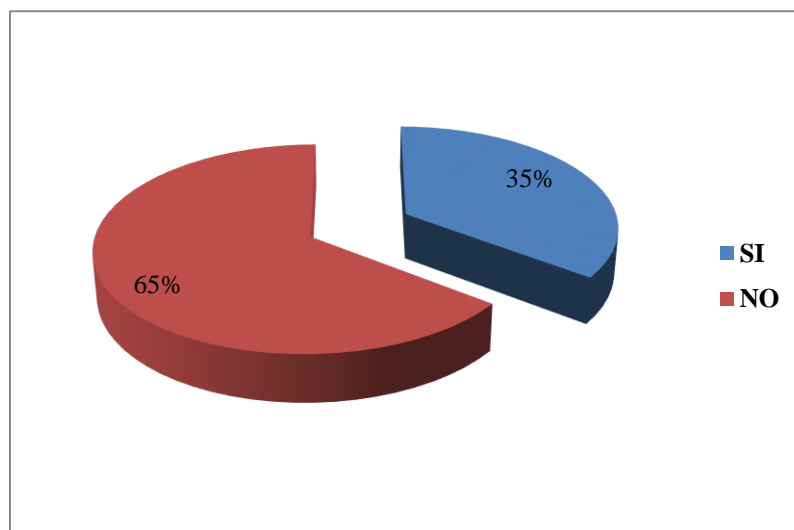
5. ¿Se ha actualizado la misión?

| SE HA ACTUALIZADO LA MISIÓN | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| SI | 6 | 35% |
| NO | 11 | 65% |
| TOTAL Σ | 17 | 100% |

Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Gráfico N° 8: Se actualiza la misión



Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Interpretación:

Del 100% del personal encuestado, el 35% manifiesta sobre la actualización de la misión.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/ EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

EVALUACIÓN DE LA VISIÓN

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

OBJETIVO: Conocer si la Visión de la Cooperativa contribuye a que el personal tenga claramente definida.

Tabla N°. 7: Evaluación de la visión

| NO. | PREGUNTAS |
|-----|--|
| 1 | ¿Cuenta con la visión la institución? |
| 2 | ¿Ha sido socializado el personal sobre es este particular? |
| 3 | ¿Los empleados relacionan su trabajo con la visión? |
| 4 | ¿Se evalúa el cumplimiento de la visión? |
| 5 | ¿Se ha actualizado la visión? |

Fuente: COAC Credi Ya ltda.

Realizado por: La autora

La evaluación de la visión de la Cooperativa de Ahorro y Credito Credi Ya Ltda., se realizó mediante cuestionarios a 17 personas incluido los consejos de administración y vigilancia y funcionarios quienes forman la institución.

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/ EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

1. ¿Cuenta con la visión la institución?

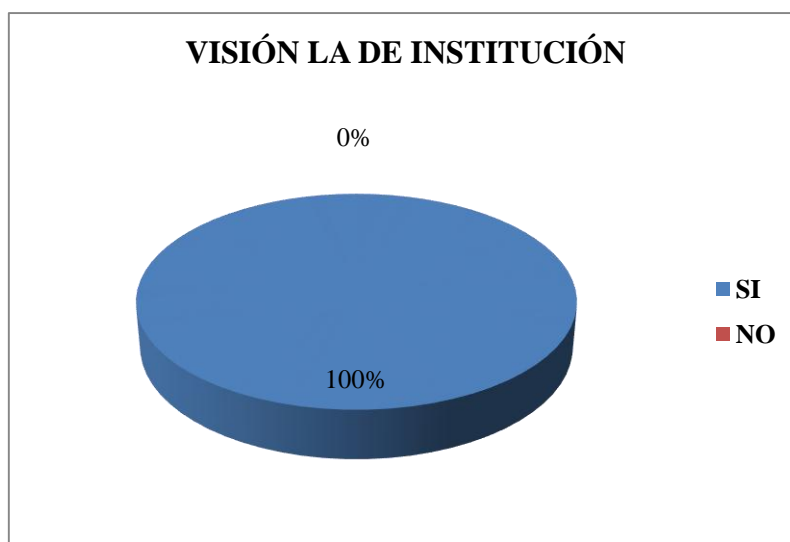
Tabla N°. 8: Evaluación de la visión

| CUENTA CON LA VISIÓN LA INSTITUCIÓN | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| SI | 17% | 100% |
| NO | 0% | 0% |
| TOTAL Σ | 17% | 100% |

Fuente: COAC Credi Ya ltda.

Realizado por: La autora

Gráfico N° 9: Evaluación de la Visión



Fuente: COAC Credi Ya ltda.

Realizado por: La autora

De acuerdo a la información obtenida mediante una entrevista a la Gerente general, la Institución cuenta un 100% con la visión.

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/ EVCN | Fecha: 24/07/2016 |

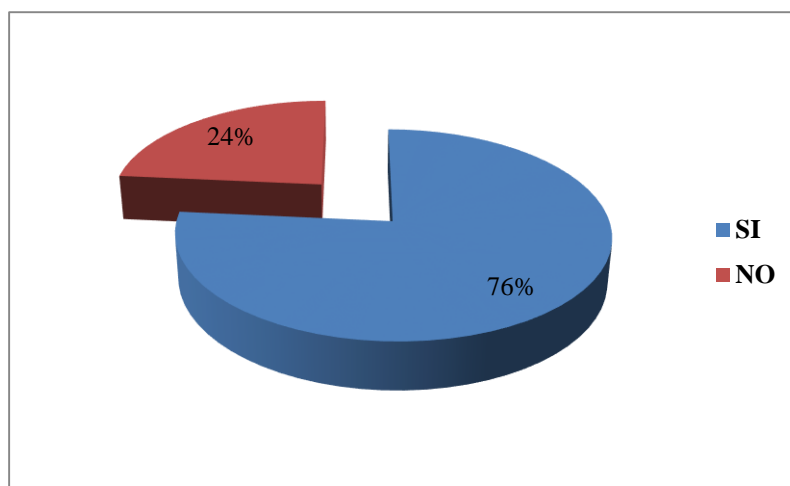
2. ¿Ha sido socializado el personal sobre la visión?

| SOCIALIZADO EL PERSONAL SOBRE LA VISIÓN | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|---|------------|-------------|
| SI | 13 | 76% |
| NO | 4 | 24% |
| TOTAL Σ | 17% | 100% |

Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Gráfico N° 10: Evaluación de la socialización de la visión



Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Interpretación:

Del 100% de las encuestas aplicadas a los funcionarios, el 76% si ha sido socializada la visión para realizar sus actividades de forma eficiente y el 24% manifiestan desconocer sobre la visión.

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado Por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

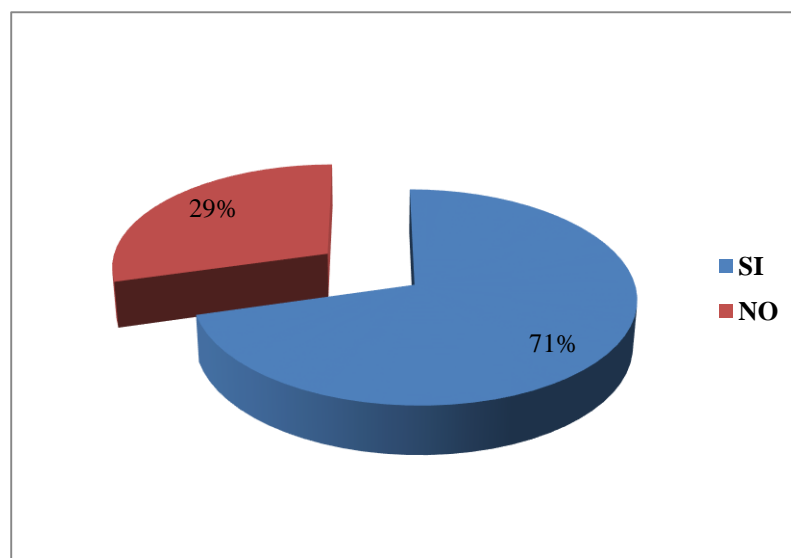
3. ¿Los empleados relacionan su trabajo con la visión?

| EMPLEADOS RELACIONAN SU TRABAJO CON LA VISIÓN | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|---|------------|-------------|
| SI | 12 | 71% |
| NO | 5 | 29% |
| TOTAL Σ | 17% | 100% |

Fuente: COAC Credi Ya ltda.

Realizado por: La autora

Gráfico N° 11: Evaluación de los empleados que relacionan su trabajo con la visión



Fuente: COAC Credi Ya ltda.

Realizado por: La autora

Interpretación:

Del 100% de las encuestas aplicadas a los funcionarios, el 71% si ha sido relacionada sus actividades hacia el futuro de la institución y de acuerdo a la visión de forma eficiente y el 29% manifiestan desconocer sobre la visión.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado Por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

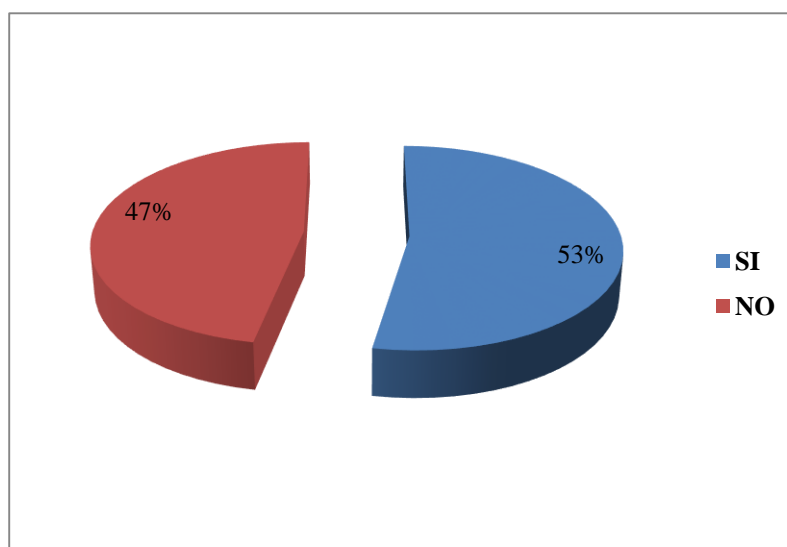
4. ¿Se evalúa el cumplimiento de la visión?

| EVALÚA EL CUMPLIMIENTO DE LA VISIÓN | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| SI | 9 | 53% |
| NO | 8 | 47% |
| TOTAL Σ | 17% | 100% |

Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Gráfico N° 12: Se evalúa el cumplimiento de la visión



Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Interpretación:

Del 100% del personal encuestada, el 53% manifiestan que las actividades son evaluadas y orientadas de acuerdo a la visión establecida por la Cooperativa, y el 47% mencionan el desconocimiento sobre el cumplimiento de la evaluación.

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado Por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

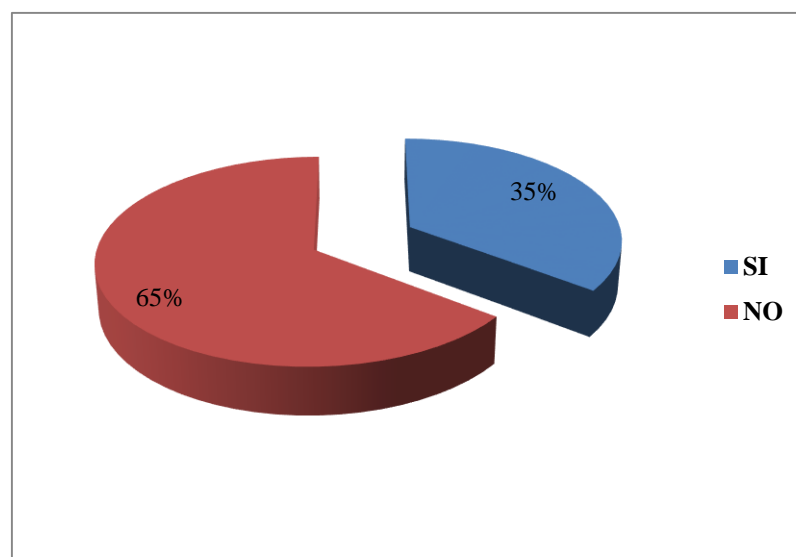
5. ¿Se ha actualizado la visión?

| HA ACTUALIZADO LA VISIÓN | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|----------------------------------|------------|-------------|
| SI | 6 | |
| NO | 11 | |
| TOTAL Σ | 17% | 100% |

Fuente: COAC Credi Ya ltda.

Realizado por: La autora

Gráfico N° 13: Actualización de la visión



Fuente: COAC Credi Ya ltda.

Realizado por: La autora

Interpretación:

Del 100% del personal encuestado, el 35% manifiesta sobre la actualización de la visión.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado Por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

ANALICE LA INFORMACIÓN PRELIMINAR

Tabla N°. 9: Información preliminar

| Documentos | Si | No | Observación |
|-------------------------------------|----|----|---|
| Ruc | ✓ | | 1891743005001 |
| Misión, Visión | ✓ | | Se presenta lo que es y debe ser |
| Valores | ✓ | | Son normas esenciales que aplican dentro de la institución. |
| Objetivos | ✓ | | Son los objetivos que cumplen la Cooperativa |
| Organigrama estructural | ✓ | | Presenta la posesión jerárquica |
| Organigrama funcional | ✓ | | Representación detallada de los cargos de cada uno de los funcionarios. |
| Manual de funciones | ✓ | | En donde presenta las actividades del personal de cargo |
| Reglamento de interno de trabajo | ✓ | | Son las disposiciones legales para la administración del talento humano |
| Productos financieros | ✓ | | Son productos que oferta la institución |
| Manual de créditos y recuperación | ✓ | | Es una normativa que regula los procesos para la cooperativa |
| Nómina del personal | ✓ | | Presenta los funcionarios con sus cargos |
| Expedientes del personal | ✓ | | Son documentos que presentan los funcionarios de la entidad |
| Existencia de contratos de trabajo | ✓ | | Realiza la legalización situación de los funcionarios |
| Requisitos de ingreso del personal | ✓ | | Requisitos para el reclutamiento del personal |
| Registro de la jornada laboral | ✓ | | Es el registro en donde consta la asistencia de los funcionarios |
| Aplicación de sanciones al personal | ✓ | | Documentos que respalda la aplicación de sanciones |

Fuente: COAC Credi Ya ltda.

Realizado por: La autora

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

ANÁLISIS FODA

De acuerdo a (Valenciano & Giacinti, 2015), define así:

FODA es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa o un sector en su mercado (situación externa) y organización (situación interna), a efectos de determinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas:

La situación interna se compone de dos factores contables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no contables: oportunidades y amenazas. (pág. 23)

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)

De acuerdo a (Fred, 2013, pág. 80), determina de la siguiente manera:

“permite que los resuman y evalúen información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, legal tecnológica y competitiva”.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI)

EL mismo autor (Fred, 2013, pág. 122), define así:

Es una síntesis de auditoría interna, esta herramienta para la formulación de estrategias sintetiza y evalúa las fortalezas y debilidades más importantes encontradas en las áreas funcionales de una empresa y también constituye la base para identificar y evaluar las relaciones entre estas áreas.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Tabla N°. 10: Matriz FODA

| MATRIZ FODA | | |
|----------------|---|--|
| FACTORES CLAVE | | |
| CONTEXTO | FACTORES POSITIVOS | FACTORES NEGATIVOS |
| INTERNO | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| | 1.- Tener una normativa clara sobre el funcionamiento de la Cooperativa. | 1.-Ausencia de planificación estratégica |
| | 2.- Infraestructura adecuada de la cooperativa. | 2.-Existen deficiencias en la aplicación del proceso de selección del personal |
| | 3.- Proceso definidos de ingreso al personal. | 3.- Falta de capacitación al personal |
| | 4.- Resultados económicos y financieros aceptables. | 4.- Baja motivación al personal |
| | 5.- Mantener todos los documentos legales para los organismos de control. | 5.- Multifuncionalidad |
| EXTERNO | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| | 1.- Ser regulada por el órgano de Control | 1.- Menor capacidad de pago de los socios |
| | 2.- Acceso a la tecnología en beneficio de la COAC | 2.- Segmento de mercado expuesto a situaciones de alto riesgo. |
| | 3.- El crecimiento de la demanda de créditos | 3.-Sobreendeudamiento de microempresarios |
| | 4.- Crecimiento poblacional | 4.- Competencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito |
| | 5.- Posicionamiento en el mercado | 5.- Cambios en las leyes financieras que origina mayor control. |

Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/ EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI)

Tabla N°. 11: Matriz de evaluación factores internos (EFI)

| Factores internos | Ponderación | Calificación (Empresa) | Calificación Ponderada |
|---|-------------|------------------------|------------------------|
| Fortalezas | | | |
| 1.- Tener una normativa clara sobre el funcionamiento de la Cooperativa. | 0,10 | 3,5 | 0,35 |
| 2.- Infraestructura adecuada de la cooperativa. | 0,10 | 2,5 | 0,25 |
| 3.- Proceso definidos de ingreso al personal. | 0,10 | 2,75 | 0,28 |
| 4.- Resultados económicos y financieros aceptables. | 0,10 | 2,25 | 0,23 |
| 5.- Mantener todos los documentos legales para los organismos de control. | 0,10 | 3 | 0,30 |
| Debilidades | | | |
| 1.- Ausencia de planificación estratégica | 0,10 | 2 | 0,20 |
| 2.- Deficiencias en la aplicación del proceso de selección del personal | 0,10 | 2 | 0,20 |
| 3.- Falta de capacitación al personal | 0,10 | 2,50 | 0,25 |
| 4.- Baja motivación al personal | 0,10 | 2 | 0,20 |
| 5.- Multifuncionalidad | 0,10 | 2,50 | 0,25 |
| Total Σ | 1,00 | | 2,51 |

Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Interpretación:

En esta matriz se verifica que la puntuación ponderada total es de 2,51 se interpreta que el resultado es igual fortalezas que debilidades, se debería tomar medidas de precaución que ayuden a que las debilidades se conviertan en fortalezas.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)

Tabla N°. 12: Matriz de evaluación factores externos (EFE)

| Descripción | Ponderación | Calificación (Empresa) | Calificación Ponderada |
|--|-------------|------------------------|------------------------|
| Oportunidades | | | |
| 1.- Ser regulada por el órgano de Control | 0,12 | 3,5 | 0,42 |
| 2.- Acceso a la tecnología en beneficio de la COAC. | 0,11 | 3 | 0,33 |
| 3.- El crecimiento de la demanda de créditos | 0,09 | 2,5 | 0,23 |
| 4.- Crecimiento poblacional | 0,11 | 2 | 0,22 |
| 5.- Posicionamiento en el mercado | 0,07 | 2 | 0,14 |
| Amenazas | | | |
| 1.- Menor capacidad de pago de los socios | 0,09 | 2 | 0,18 |
| 2.- Segmento de mercado expuesto a situaciones de alto riesgo | 0,11 | 2 | 0,22 |
| 3.- Sobreendeudamiento de microempresarios | 0,08 | 2 | 0,16 |
| 4.- Competencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito | 0,12 | 3 | 0,36 |
| 5.- Cambios en las leyes financieras que origina mayor control | 0,10 | 2,5 | 0,25 |
| Total Σ | 1,00 | | 2,51 |

Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

Interpretación:

En esta matriz se verifica que la puntuación ponderada total es de 2,51 lo que se interpreta que tiene igual oportunidades que amenazas, existe una inestabilidad política y no se sabe a los cambios que puede surgir.

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 02/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

4.2.2 Ejecución de la auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

DIRECCIÓN: Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia la Merced, Avenida Simón Bolívar 07-22 y Ayllón

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: 2014

OBJETIVOS: Evaluar mediante cuestionarios el sistema de control interno, el desempeño de los funcionarios y determinar los niveles de confianza y riesgo de la Cooperativa.

| No. | PROCEDIMIENTOS | REF. P/T | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|---|----------|-------------|-------|
| 1 | Aplicación de cuestionarios de control interno; Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Monitoreo o seguimiento | CCI | AACB | |
| 2 | Determinar los niveles de confianza y riesgo. | NCR | AACB | |
| 3 | Definir los procedimientos que serán auditados. | PA | AACB | |
| 4 | Emitir un Informe del Control Interno | ICI | AACB | |
| 5 | Determinar hallazgos de la evaluación del control interno. | HEC | AACB | |

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| No. | PROCEDIMIENTOS | REF. P/T | RESPONSABLE | FECHA |
|------------|---|-----------------|--------------------|--------------|
| 6 | Verificar la existencia de contratos de trabajo | ECT | AACB | |
| 7 | Verificar los requisitos de ingreso del personal | RIP | AACB | |
| 8 | Comprobar la jornada laboral | JL | AACB | |
| 9 | Aplicación de sanciones al personal | SP | AACB | |
| 10 | Verificar el cumplimiento de las funciones de los funcionarios de la Cooperativa. | CF | AACB | |
| 11 | Emitir hallazgos de la ejecución | HE | AACB | |

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

COMPONENTE: Ambiente de control

| Integridad y valores éticos | | | | |
|-----------------------------|--|----|----|--|
| No. | Cuestionario | Si | No | Observación |
| 1 | ¿Tiene la entidad un código de ética? | ✓ | | |
| 2 | ¿Existe pronunciamientos relativos a los valores éticos? | | ✓ | No se ha tenido ningún pronunciamiento por parte de los trabajadores de la COAC. |
| 3 | ¿El código de ética ha sido socializado a todo el personal de la entidad? | ✓ | | |
| 4 | ¿En la entidad existe un ambiente laboral basado en valores humanos? (respeto, confianza, honestidad, etc.)? | ✓ | | |
| 5 | ¿El personal de la Cooperativa tiene deseo de Superarse académicamente para contribuir con la entidad? | | ✓ | La mayoría personal de la COAC tienen título de tercer nivel ninguno se encuentra estudiando actualmente |
| 6 | ¿La Cooperativa cuenta con un plan de capacitación que contempla la orientación del personal nuevo y la actualización de todos los trabajadores? | | ✓ | H1. La Cooperativa no cuenta con un plan de capacitación |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| | | | | |
|----|--|---|---|--|
| 7 | ¿Los expedientes de los trabajadores contienen la información requerida como lo establece el Reglamento interno de la Cooperativa? | | ✓ | Al momento se está actualizando los documentos del personal. |
| 8 | ¿Se verifica los requisitos presentados por los funcionarios? ¿Verifica sus identificaciones personales? | ✓ | | |
| 9 | La entidad para su gestión, mantiene un sistema de planificación anual referente al Talento Humano y en funcionamiento? | | ✓ | H2. Solo se realiza el presupuesto y el plan estratégico anual. |
| 10 | ¿En la entidad poseen con un manual de funciones? | ✓ | | |
| 11 | ¿La entidad se ha actualizado el reglamento interno? | | ✓ | Tenemos el reglamento aprobado por el ministerio de trabajo pero no se ha actualizado. |
| 12 | ¿La entidad cuenta con organigramas funcional y estructural? | ✓ | | |
| 13 | ¿La asignación de cargos es acorde a sus competencias y experiencias? | ✓ | | . |
| 14 | ¿Conoce todas las áreas que integran la institución? | ✓ | | |

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| | | | | |
|-----------------------|--|----------|----------|--|
| 15 | ¿La Cooperativa cuenta con políticas de incentivos y motivación al personal? | ✓ | | |
| Total Σ | | 9 | 6 | |

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

FÓRMULA:

Nivel de Confianza = (CT/PT) *100

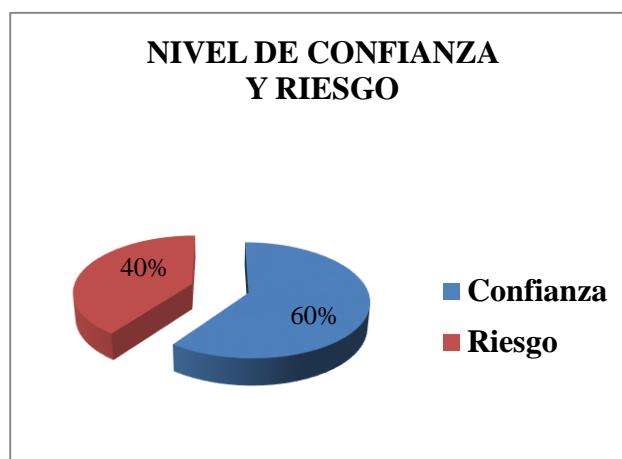
SOLUCIÓN:

Nivel de Confianza = (9/15)*100

Confianza = 0,6 *100

Confianza = 60%

Riesgo = 40%



| CONFIANZA | | |
|-------------|-----------------|-------------|
| Bajo | Moderado | Alto |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| RIESGO | | |
| Alto | Moderado | Bajo |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |

Interpretación: Existe un nivel de confianza 60%(MODERADO), mientras que el nivel de riesgo es igual al 40% (MODERADO), debido a que en la Cooperativa no se difunde el código de ética por ende el personal desconoce de su contenido y aplicación.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

COMPONENTE: Valoración de riesgos

| No. | Cuestionario | Si | No | Observación |
|----------------------------------|--|----------|----------|--|
| 1 | ¿Las actividades principales están orientadas al logro de los objetivos? | ✓ | | |
| 2 | ¿Los objetivos de la institución son claros y conducen al establecimiento de metas? | ✓ | | |
| 3 | ¿Se encuentra la entidad regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria? | ✓ | | |
| 4 | ¿Se ha elaborado un plan estratégico? | ✓ | | |
| 5 | ¿Existen respaldos necesarios de la información de la entidad, en caso de desastres naturales? | | ✓ | H3. No se ha planificado nada para desastres naturales. |
| Total Σ | | 4 | 1 | |

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

FÓRMULA:

Nivel de Confianza = $(CT/PT) * 100$

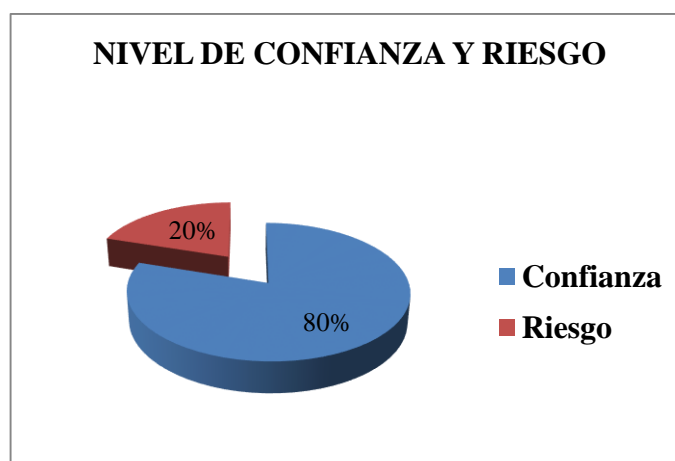
SOLUCIÓN:

Nivel de Confianza = $(4/5)*100$

Confianza = $0,80 * 100$

Confianza = 80 %

Riesgo = 20%



| CONFIANZA | | |
|-------------|-----------------|-------------|
| Bajo | Moderado | Alto |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| RIESGO | | |
| Alto | Moderado | Bajo |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |

Interpretación:

Existe un nivel de confianza 80% (ALTO), y un riesgo del 20% (BAJO) por lo cual la Cooperativa deberá seguir trabajando para mantener al personal enfocado en el cumplimiento de tales objetivos.

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

COMPONENTE: Actividades de control

| No. | Cuestionario | Si | No | Observación |
|-----|---|----|----|-----------------------------------|
| 1 | ¿En el Art. 9, del Reglamento Interno de la Cooperativa, se priorizan el reclutamiento del personal reservándose el derecho a escoger de entre el personal o ajenas de la institución? | ✓ | | |
| 2 | ¿En la entidad se acata de acuerdo al Art.9, del Reglamento Interno sobre las políticas y procedimientos para contratar el personal? | ✓ | | |
| 3 | ¿El personal cuenta con contratos de trabajo? | ✓ | | |
| 4 | ¿De acuerdo al Art. 12, Reglamento Interno en la institución cumplen con la verificación de información del aspirante? | | ✓ | Actualmente se está complementado |
| 5 | ¿Existen sanciones para los colaboradores de la COAC., que no respeten a la autoridad y no cumplan con sus respectivas responsabilidades, establecidos en el art. 172, Literal 1 del Código de Trabajo? | ✓ | | |

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| No. | Cuestionario | Si | No | Observación |
|-----------------------|--|----|----|--|
| 6 | ¿Según el Art. 15, del Código de Trabajo la institución cumple con la determinación de turnos y horarios que deben cumplir los empleados en diferentes áreas? | ✓ | | |
| 7 | ¿La jornada de trabajo de los empleados de la institución se cumple con las ocho horas diarias señalados en el art. 65 del Código de Trabajo? | | ✓ | Se trabaja más o menos de ocho horas por ocasiones |
| 8 | ¿Existen sanciones para los colaboradores que no respeten a la autoridad y no cumplan con sus respectivas responsabilidades, establecidos en el art. 172, Literal 1 del Código de Trabajo? | ✓ | | |
| 9 | ¿El Art. 25 del Reglamento Interno se determina que los empleados están obligados a cuidar de todas las herramientas de trabajo y útiles de oficina de la entidad? | ✓ | | |
| 10 | El Art. 31 del Reglamento Interno, determina las obligaciones de los empleados a cumplir de acuerdo a sus competencias; ¿se está dando cumplimiento? | ✓ | | |
| 11 | ¿Se da cumplimiento al Art. 32 del Reglamento Interno, en donde se prohíbe la existencia de nepotismo dentro de la institución la cual afecta a los valores corporativos? | ✓ | | |
| Total Σ | | 9 | 2 | |

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

FÓRMULA:

Nivel de Confianza = (CT/PT) * 100

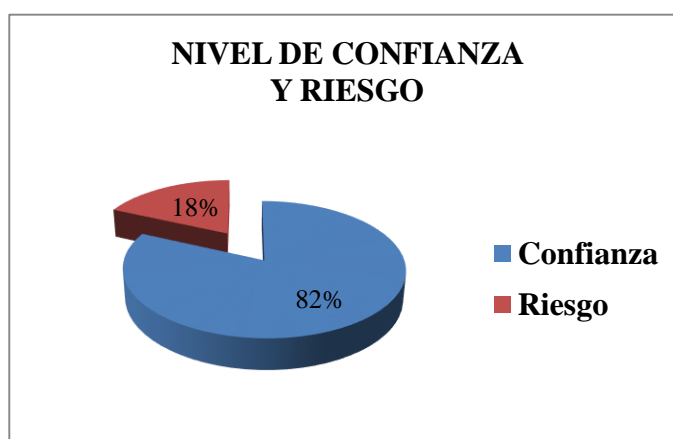
SOLUCIÓN:

Nivel de Confianza = (9/11)*100

Confianza = 0,818181818*100

Confianza = 81,81%

Riesgo = 18,18%



| CONFIANZA | | |
|-------------|-----------------|-------------|
| Bajo | Moderado | Alto |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| RIESGO | | |
| Alto | Moderado | Bajo |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |

Interpretación:

Existe un nivel de confianza 82% (ALTO), mientras que el nivel de riesgo es igual al 18% (BAJO), se considera que la Gerente deberá realizar la revisión oportuna de requisitos al momento de la selección y cumplir al horario establecido en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

COMPONENTE: Información y comunicación

| No. | Cuestionario | Si | No | Observación |
|----------------------------------|---|----------|----------|--|
| 1 | ¿La Cooperativa cuenta con un sistema de información confiable? | ✓ | | |
| 2 | ¿Existen mecanismos para el manejo y control de la información? | ✓ | | |
| 3 | ¿Los sistemas de información cuentan con controles adecuados? | ✓ | | |
| 4 | ¿Los mecanismos establecidos, garantizan la comunicación entre todos los niveles de la Cooperativa? | ✓ | | |
| 5 | ¿Se identifica a los responsables de la información de cada área? | ✓ | | |
| 6 | ¿Entrega información oportuna y confiable para la toma de decisiones? | | ✓ | La información que proporciona el sistema a veces tiene errores que el Ing. de sistemas nos ayuda con las correcciones necesarias en el tiempo oportuno. |
| Total Σ | | 5 | 1 | |

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

FÓRMULA:

Nivel de Confianza = (CT/PT) * 100

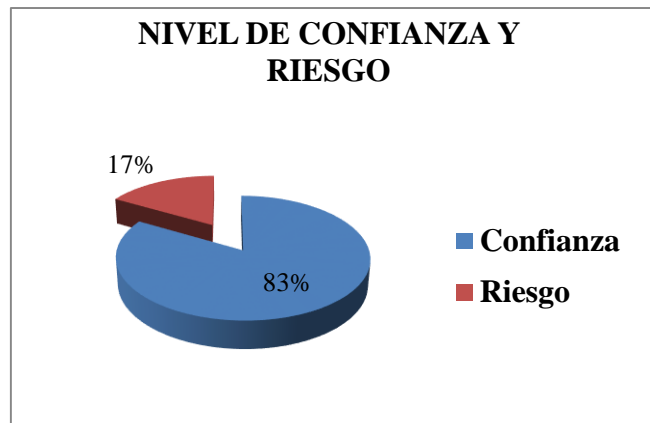
SOLUCIÓN:

Nivel de Confianza = (5/6)*100

Confianza = 0,8333333333*100

Confianza = 83,33%

Riesgo = 16,67%



| CONFIANZA | | |
|-------------|-----------------|-------------|
| Bajo | Moderado | Alto |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| RIESGO | | |
| Alto | Moderado | Bajo |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |

Interpretación:

Existe un nivel de confianza 83% (ALTO), se ha determinado en la Cooperativa la existencia de información salvaguardada, mientras que el nivel de riesgo 17% (BAJO), debido a la falta de información oportuna.

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

COMPONENTE: Seguimiento o monitoreo

| No. | Cuestionario | Si | No | Observación |
|----------------------------------|--|----------|----------|--|
| 1 | ¿Existe un mecanismo de auditoria interna? | | ✓ | Por qué en la actualidad las COACS del segmento 4 no están obligadas a tener un auditor interno. |
| 2 | ¿Se han efectuado las acciones correctivas, de las recomendaciones de los exámenes anteriores? | ✓ | | |
| 3 | ¿Se realiza evaluaciones periódicas de sus actividades? | ✓ | | |
| 4 | ¿Se han definido herramientas de autoevaluación? | | ✓ | No tienen ninguna herramienta autoevaluación |
| 5 | ¿Se ha utilizado indicadores para detectar deficiencias? | | ✓ | H4. La Cooperativa no ha utilizado indicadores. |
| 6 | ¿El consejo de Administración evalúa y aprueba los informes de gerencia? | ✓ | | |
| Total Σ | | 3 | 3 | |

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

FÓRMULA:

Nivel de Confianza = $(CT/PT) * 100$

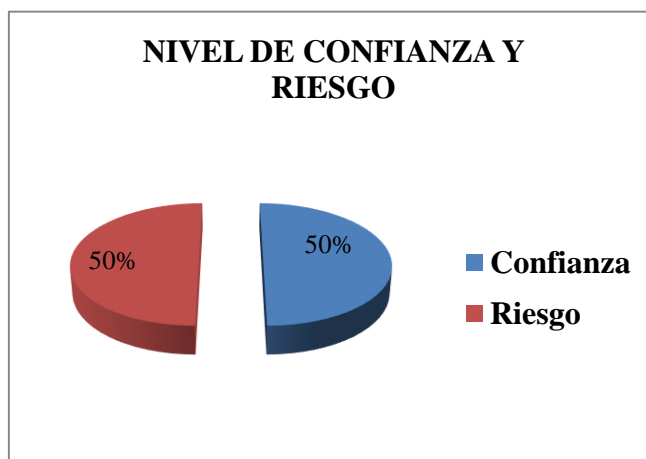
SOLUCIÓN:

Nivel de Confianza = $(3/6)*100$

Confianza = $0,50 * 100$

Confianza = 50%

Riesgo = 50%



| CONFIANZA | | |
|-------------|-----------------|-------------|
| Bajo | Moderado | Alto |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| RIESGO | | |
| Alto | Moderado | Bajo |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |

Interpretación:

Existe un nivel de confianza 50% (BAJO), y un nivel de riesgo 50% (ALTO), ya que en la Cooperativa no existe una herramienta de autoevaluación y no se han utilizado los indicadores de gestión para evaluar el desempeño de actividades administrativas.

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 06/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

COOPERATIVA DE AHOORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.**INFORME CONTROL INTERNO****PERÍODO 2014****INFORMACIÓN INTRODUCTORIA****1. Motivo de la auditoría**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., es una institución micro financiera que nace en la ciudad de Ambato, gracias a la visión de un grupo de personas emprendedoras, la misma no ha sido evaluada administrativamente de forma adecuada, que permita la determinación de los niveles de desempeño del talento humano. Razón es de la existencia de incumplimiento al reglamento interno de trabajo, la cual no permite cumplir sus objetivos fijadas en el periodo 2014.

2. Objetivos de la auditoría**General**

Desarrollar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Credito Credi Ya Ltda., de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2014, para la determinación de los niveles de desempeño del talento humano.

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 10/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Específico

- Identificar los conceptos que forman parte de un marco teórico para el desarrollo de la Auditoría de Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., de la Ciudad de Ambato.
- Aplicar los procedimientos de la Auditoría Administrativa, para la obtención de hallazgos y evidencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.
- Emitir un informe, recomendaciones y conclusiones para la respectiva toma de decisiones.

3. Alcance de la auditoría

La Auditoría Administrativa se enfocará a los componentes que serán auditados, para la determinación de los niveles de desempeño del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, periodo 2014.

4. Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., creada mediante **Acuerdo Ministerial N.- 006- DPT-C-2011 del 24 de marzo del 2011**, nació gracias a la visión de un grupo de personas emprendedoras, pensando en mejorar las condiciones de la sociedad y el pueblo en general, por iniciativa del Sr., Cesar Chango quién ha sido el pilar fundamental para la institución.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 10/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., en la actualidad está regida al cumplimiento de las Leyes y Regulaciones siguientes.

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)
- Código de Trabajo (CT)
- Reglamento Interno de Trabajo (RIT)
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios (RCVRDC)

5.Evaluaciones

La evaluación del control interno para la determinación de los niveles de desempeño del Talento Humano se lo realizó por medio del método de cuestionarios aplicando el COSO I, con la finalidad de determinar el nivel de confianza y riesgo existente, para posteriormente emitir los respectivos comentarios.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Tabla 13: Evaluación de control interno

| No. | Componentes | Nivel de confianza | Nivel de riesgo |
|-------------------------------------|----------------------------|--------------------|-----------------|
| 1 | Ambiente de control | 60% | 40% |
| 2 | Valoración de riesgos | 80% | 20% |
| 3 | Actividades de control | 82% | 18% |
| 4 | Información y comunicación | 83% | 17% |
| 5 | Monitoreo o seguimiento | 50% | 50% |
| Total Σ | | 355,00% | 145,00% |
| Promedio Σ | | 71% | 29% |

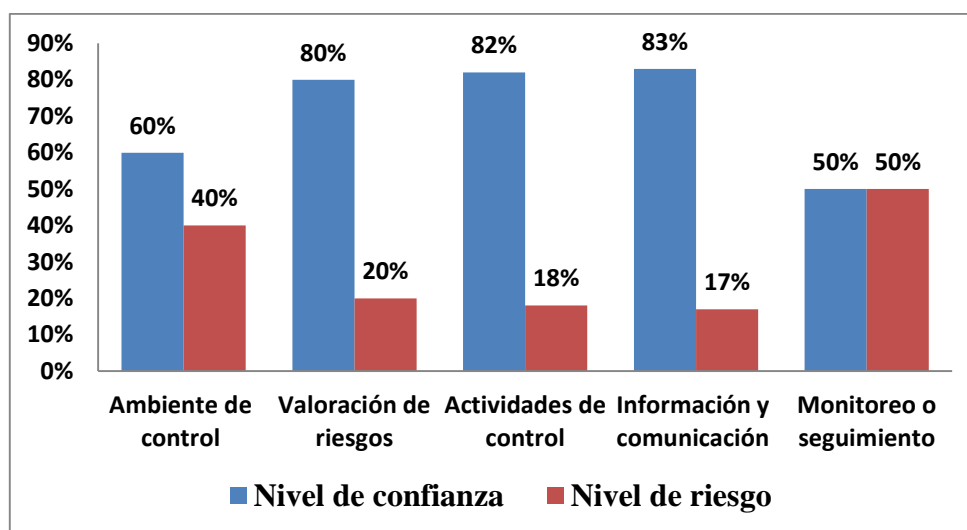
Fuente: COAC Credi Ya Ltda.

Realizado por: La autora

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 10/03/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| CONFIANZA | | |
|-------------|-----------------|-------------|
| Bajo | Moderado | Alto |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| RIESGO | | |
| Alto | Moderado | Bajo |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |

Gráfico N° 14: Evaluación de control interno



Interpretación: Se ha evaluado los cuestionarios del control interno en base al informe COSO I, donde se determina como resultado el nivel de confianza de **71%** (**MODERADO**), y un riesgo de **29%** (**MODERADO**)

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 10/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

HOJA DE HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Hallazgo No 1

Tabla N°. 13: hallazgo de evaluación del control interno

| TÍTULO: INEXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN | |
|--|---|
| REF CCI 1/3 | |
| CONDICIÓN | Los empleados de la Cooperativa, no ha recibido capacitaciones durante el período 2014 por no contar con un plan de capacitación y presupuesto lo que provoca que no se mejore el desempeño del personal |
| CRITERIO | Se inobservó el reglamento interno Artículo 56. Serán derechos de los trabajadores debe recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la institución tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones. |
| CAUSA | No existe coordinación entre empleados y la Gerente para determinar las necesidades de capacitaciones |
| EFECTO | Los empleados no están preparados para mejorar su nivel de competencia profesional en el ejercicio de sus funciones por lo que no permite un desenvolvimiento óptimo en su lugar de trabajo que vaya en beneficio de la institución. |
| CONCLUSIÓN | La falta de capacitación del personal durante el período 2014 se debe que la Gerente y los Consejos de Administración no han elaborado un plan de capacitación y un presupuesto acorde a las funciones |
| RECOMENDACIÓN | A la Gerente: Elaborar un plan de capacitación acuerdo a las actualizaciones a las cuales se deben enfrentar la Cooperativa. |

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 10/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Hallazgo No 2

| TÍTULO: AUSENCIA DE UN SISTEMA DE PLANIFICACIÓN | |
|--|--|
| REF CCI 2/3 | |
| CONDICIÓN | Solo se realiza el presupuesto y el plan estratégico anual. |
| CRITERIO | Art. 29.- Atribuciones y deberes de la Asamblea general.- Son atribuciones y deberes de la Asamblea General. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el consejo de Administración. |
| CAUSA | Por desconocimiento de los funcionarios que forman parte del área de planificación. |
| EFFECTO | No logra con el cumplimiento de los planes, programas, proyectos y procesos que deberían llevarse a cabo. |
| CONCLUSIÓN | Al no tener una planificación se desconoce exactamente qué actividades se deben cumplir, responsables y en qué tiempo se lo debe realizar. |
| RECOMENDACIÓN | Elaborar una planificación de forma oportuna, que permita dar cumplimiento a las actividades que se deben realizar en la COAC. |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 10/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Hallazgo No 3

| TÍTULO: INEXISTENCIA DE RESPALDOS NECESARIOS EN CASO DE DESASTRES NATURALES | |
|--|--|
| REF CCI2 1/2 | |
| CONDICIÓN | No existen respaldos necesarios para desastres naturales. |
| CRITERIO | Art. 38.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Vigilancia, tendrá las siguientes atribuciones y deberes: Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la Cooperativa. |
| CAUSA | Descuido de la autoridad al no disponer la elaboración de respaldos necesarios para evitar pérdidas humanas o materiales. |
| EFECTO | Se puede dar a la pérdida de seres humanos así como materiales. |
| CONCLUSIÓN | No se da la debida importancia a la prevención de ocurrencia de algún desastre natural. |
| RECOMENDACIÓN | Diseñar los respaldos necesarios con la finalidad de reducir la eventualidad de ocurrencia y los efectos negativos que pueden producir desastres naturales. |

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 10/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Hallazgo No 4

| TÍTULO: NO SE HA UTILIZADO INDICADORES DE GESTIÓN | |
|--|--|
| REF CCI5 ½ | |
| CONDICIÓN | La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., no ha utilizado de indicadores de gestión para evaluar la eficiencia de sus funciones. |
| CRITERIO | Artículo 44.- Atribuciones y responsabilidades.- Son atribuciones y responsabilidades del Gerente: Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa. |
| CAUSA | El Consejo de Vigilancia, no ha puesto en consideración de la gerencia y el Consejo administrativo la elaboración e implementación de indicadores de gestión en función de los cuales se evaluará los fines de la actividades administrativas que realizan los empleados para verificar el cumplimiento. |
| EFECTO | Desconoce el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la Cooperativa, |
| CONCLUSIÓN | El no utilizar indicadores de gestión no permite cumplir con la consecución de objetivos y metas. |
| RECOMENDACIÓN | Establecer indicadores de gestión que permitan evaluar los objetivos, metas, proyectos y planes con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento de cada empleado |

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 10/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

EXISTENCIA DE CONTRATOS DE TRABAJO

Tabla N°. 14: Contratos de trabajo

| No. | Nómina | Contratos | | Observación |
|-----|----------------------------|-----------|----|-------------|
| | | Si | No | |
| 1 | Gerente | ✓ | | |
| 2 | Contador | ✓ | | |
| 3 | Cajera | ✓ | | |
| 4 | Jefe de Crédito y Cobranza | ✓ | | |
| 5 | Asesor de crédito | ✓ | | |
| 6 | Asistente de crédito | ✓ | | |

Interpretación:

Se ha solicitado los contratos laborales de los funcionarios de la Cooperativa pudiendo determinar que se cumple en un 100%, con dicha documentación está legalizada en el Ministerio de Trabajo.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 14/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

REQUISITOS DE INGRESO DEL PERSONAL

Tabla N°. 15: Requisitos del personal

| No. | Requisitos | Personal administrativo y operativo | | | | | | | | | | | |
|-----|---|-------------------------------------|----|----------|----|--------|----|-----------------|----|-------------------|----|----------------------|----|
| | | Gerente | | Contador | | Cajera | | Jefe de crédito | | Asesor de Crédito | | Asistente de Crédito | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 1 | Cédula de ciudadanía: 3 copias | / | | / | | / | | / | | / | | / | |
| 2 | Cédula de ciudadanía cónyuge: 2 copias | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ |
| 3 | Carné de afiliación al IESS | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| 4 | Declaración juramentada respecto de la unión de hecho, si procediere | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ |
| 5 | Libreta Militad | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | |
| 6 | Certificados de Trabajo de sus últimos empleadores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 7 | Certificado de Votación del último sufragio. 3 copias | / | | / | | / | | / | | / | | / | |
| 8 | Certificados de honorabilidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 9 | Originales de las partidas de matrimonio | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ |
| 10 | Partidas de nacimiento los hijos o copia de las cédulas de identidad. | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 14/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|---------------|---|------------|---|---------------|---|------------|---|--------------|---|---------------|---|
| 11 | Certificado que acredite sus estudios | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 12 | Título | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 13 | Acta de Grado | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 14 | Dos fotos tamaño carné | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 15 | Récord Policial | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| 16 | Examen médico pre ocupacional e informe médico | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| Total Σ | | 12 | | 12 | | 7 | | 12 | | 10 | | 6 | |
| | | 75% | | 75% | | 43,75% | | 75% | | 62,5% | | 37,50% | |
| Promedio Σ | | 61,46% | | | | | | | | | | | |

Interpretación:

Luego de la revisión directa en la institución se ha determinado que el personal de la Cooperativa cumple un 61,46%, de acuerdo al Reglamento Interno de la Institución, existen documentos incompletos lo que consta un incumplimiento de 38,54%, se sugiere a la Gerencia ultimar una revisión continua de expedientes.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 14/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

COMPROBAR LA JORNADA LABORAL

| No. | Nómina | Tiempo | Ejecutado | Variación | % | Observación |
|----------------------------------|----------------------|--------|-----------|-----------------|-------|--|
| 1 | Gerente | 176 | 173 | 3 | 0,017 | Existe una variación de 3 horas que representa un 0,017%, por incumplir al horario establecido. |
| 2 | Contador | 176 | 174 | 2 | 0,012 | Existe una variación de 2 horas que un 0,012%, por incumplir al horario establecido. |
| 3 | Cajera | 176 | 176 | 0 | 0 | Cumple al 100% con el horario establecido |
| 4 | Jefe de Crédito | 176 | 172 | 4 | 0,023 | Existe una variación de 4 horas que representa un 0,023%, por incumplir al horario establecido. |
| 5 | Asesor de crédito | 176 | 166 | 10 | 0,057 | Existe una variación de 10 horas que representa un 0,057%, por incumplir al horario establecido. |
| 6 | Asistente de crédito | 176 | 171 | 5 | 0,028 | Existe una variación de 5 horas que representa un 0,028%, por incumplir al horario establecido. |
| Total Σ | | | | 24 horas | | |

Interpretación:

Se ha verificado la asistencia de los 6 funcionarios y se ha podido determinar que existe un incumplimiento de 24 horas sumado de todos ellos, debido a atrasos y varias actividades, se recomienda cumplir al horario establecido por la Cooperativa.

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 14/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

APLICACIÓN DE SANCIONES AL PERSONAL

Tabla N°. 16: Aplicación de sanciones al personal

| No. | Nómina | Si | No | Observaciones |
|-----|----------------------|----|----|--|
| 1 | Gerente | | | Ha cumplido al Reglamento Interno de Trabajo |
| 2 | Contador | | | Ha cumplido al Reglamento Interno de Trabajo |
| 3 | Cajera | | | Ha cumplido al Reglamento Interno de Trabajo |
| 4 | Jefe de crédito | | | Ha cumplido al Reglamento Interno de Trabajo |
| 5 | Asesor de crédito | ✓ | | Memorándum por incumplimiento al artículo 33 del Reglamento Interno de Trabajo de la Institución |
| 6 | Asistente de crédito | | | Ha cumplido al Reglamento Interno de Trabajo |

Interpretación:

De acuerdo a la manifestación de la Gerente de la institución y verificación de aplicación la existencia de sanciones al personal, se determina que existe una persona sancionada con un memorándum por incumplimiento al artículo 33 del Reglamento Interno de Trabajo de la Institución en la que indica en su literal 33.20 “Qué está prohibido utilizar bienes y servicios de la Cooperativa”

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 14/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA COOPERATIVA

Encuesta para determinar las atribuciones y deberes de acuerdo a la LOEPS, dirigido al Consejo de Administración de la COAC Credi Ya Ltda.

Instrucción: Por favor responda las preguntas que se detallan a continuación e indique la opción que crea la respuesta adecuada; si su respuesta es la opción “no” e indique porqué en la observación. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima.

Tabla N°. 17: Cumplimiento de las funciones

| RESPONSABLE | | Consejo de Administración | | |
|--|---|---------------------------|----|----------------------------|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
| 1 | Dictar normas generales de Administración interna de la Cooperativa | ✓ | | |
| 2 | Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa; | ✓ | | |
| 3 | Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo. | ✓ | | |
| 4 | Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia | ✓ | | |
| 5 | Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios | | ✓ | No se presentan casos |
| 6 | Dictar los reglamentos de administración y organización internas | ✓ | | |
| 7 | Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias, según las causales establecidas en el reglamento interno que se dictare; | | ✓ | No se presentan casos así. |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 18/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
|--|--|----|----|---|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| 8 | Reglamentar las atribuciones y funciones de todo el personal, así como exigir la correspondiente caución del gerente y del personal que de manera específica maneje fondos de la Cooperativa | ✓ | | |
| 9 | Designar al presidente, vicepresidente y secretario del concejo de administración; y comisiones especiales | | ✓ | Responsabilidad de la Asamblea General de socios. |
| 10 | Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía en que fije la Asamblea General y el Reglamento Interno. | ✓ | | |
| 11 | Elaborar la proforma presupuestaria y el plan de trabajo de la Cooperativa y someterlos a consideración de la Asamblea General. | ✓ | | |
| 12 | Autorizar la transferencia de los certificados de aportación, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa; | ✓ | | |
| 13 | Presentar a la Asamblea General el informe de labores anual y los balances semestrales y la memoria anual de la Cooperativa | | ✓ | Responsabilidad de contador |

| | |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 18/04/2016 |
| Revisado Por: JEA/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| | | | | |
|----------------------------------|--|-----------|----------|--|
| 1 4 | Salvaguardar los intereses financieros de los socios, especialmente en lo relativo a la recuperación de los préstamos vencidos, determinando las correspondientes garantías documentarias de igual manera; | ✓ | | |
| 1 5 | Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la COAC. Con sus respectivos presupuestos; | ✓ | | |
| Total Σ | | 11 | 4 | |

FÓRMULA:

Funciones cumplidas de Consejo de Administración

$$= \frac{\text{Funciones cumplidas}}{\text{Funciones encomendadas}} * 100$$

SOLUCIÓN:

$$\text{Funciones cumplidas del Consejo de Administración} = \frac{11}{15} * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas del Consejo de Administración} = 0,733333333 * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas del Consejo de Administración} = 73,33\%$$

Interpretación:

Una vez aplicada la encuesta y la observación directa, se pudo determinar que el Consejo de Administración de la Cooperativa cumple en un 73,33% las funciones a él encomendadas según las atribuciones y deberes de acuerdo a la LOEPS.

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 18/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

**Encuesta para determinar las atribuciones y deberes de acuerdo a la LOEPS,
dirigido al Consejo de Vigilancia de la COAC Credi Ya Ltda.**

Instrucción: Por favor responda las preguntas que se detallan a continuación e indique la opción que crea la respuesta adecuada; si su respuesta es la opción “no” e indique porqué en la observación. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima.

| RESPONSABLE | | Consejo de vigilancia | | |
|--|---|-----------------------|----------|---------------|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
| 1 | Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo | ✓ | | |
| 2 | Velar porque la Contabilidad, los balances e inventarios se lleven regularmente y de conformidad con las disposiciones legales; | ✓ | | |
| 3 | Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa; | ✓ | | |
| 4 | Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas; | ✓ | | |
| 5 | Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa; | ✓ | | |
| 6 | Controlar las actividades económicas de la cooperativa | ✓ | | |
| Total Σ | | 6 | 0 | |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 18/04/2016 |
| Revisado Por: JEA/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

FÓRMULA:

$$\text{Funciones cumplidas del Consejo de Vigilancia} = \frac{\text{Funciones cumplidas}}{\text{Funciones encomendadas}} * 100$$

SOLUCIÓN:

$$\text{Funciones cumplidas del Consejo de Vigilancia} = \frac{6}{6} * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas del Consejo de Vigilancia} = 1 * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas del Consejo de Vigilancia} = 100\%$$

Interpretación:

Una vez aplicada la encuesta y la observación directa, se pudo determinar que el Consejo de Vigilancia de la Cooperativa cumple en un 100% las funciones a él encomendadas según las atribuciones y deberes de acuerdo a la LOEPS.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 18/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Encuesta para determinar el cumplimiento de las funciones de acuerdo al manual de Funciones, dirigida a la Gerente de la COAC Credi Ya Ltda.

Instrucción: Por favor responda las preguntas que se detallan a continuación e indique la opción que crea la respuesta adecuada; si su respuesta es la opción “no” indique porqué en la observación. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima.

| RESPONSABLE | | Gerente | | |
|--|--|---------|----|---------------|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
| 1 | Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa; | ✓ | | |
| 2 | Organizar la administración de la empresa y responsabilizarse de ella; | ✓ | | |
| 3 | Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos; | ✓ | | |
| 4 | Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los Consejos de Administración | ✓ | | |
| 5 | Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la Cooperativa | ✓ | | |
| 6 | Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad; | ✓ | | |
| 7 | Firmar los cheques, junto con el Presidente; para todos los pagos superiores a \$ 1000 | ✓ | | |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 18/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
|---|--|-----------|----------|---------------|
| Compren del conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| 8 | Las demás atribuciones, deberes previstos en la Ley General de Cooperativas, Reglamentos y en el Estatuto de la Cooperativa | ✓ | | |
| 9 | Responsabilizarse de que la contabilidad se lleve al día y conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. | ✓ | | |
| 10 | Realizar una continua labor de adiestramiento del personal | ✓ | | |
| 11 | Presentar ante la Asamblea General Anual la memoria de cada ejercicio fiscal finalizado. | ✓ | | |
| 12 | Nombrar y remover los empleados de la cooperativa de acuerdo con las normas que fije el Consejo de Administración. | ✓ | | |
| 13 | Gestionar la captación de servicios y recursos financieros ante organismos gubernamentales y ONG. | ✓ | | |
| 14 | Cumplir las metas institucionales con el personal a su cargo. | ✓ | | |
| 15 | Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y la que le señale el Consejo de Administración. | ✓ | | |
| Total Σ | | 15 | 0 | |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 18/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

FÓRMULA:

$$\text{Funciones cumplidas de la gerente} = \frac{\text{Funciones cumplidas}}{\text{Funciones encomendadas}} * 100$$

SOLUCIÓN:

$$\text{Funciones cumplidas de la gerente} = \frac{15}{15} * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas de la gerente} = 1 * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas de la gerente} = 100\%$$

Interpretación:

Una vez aplicada la encuesta y la observación directa, se pudo determinar que la Gerente de la Cooperativa cumple en un 100% las funciones a él encomendadas según al manual de funciones que aplica la Cooperativa:

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 18/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Encuesta para determinar el cumplimiento de las funciones de acuerdo al manual de Funciones, dirigido al Contador de la COAC Credi Ya Ltda.

Instrucción: Por favor responda las preguntas que se detallan a continuación e indique la opción que crea la respuesta adecuada; si su respuesta es la opción “no” e indique porqué en la observación. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima.

| RESPONSABLE | | Contador | | |
|--|--|----------|----|---|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
| 1 | Participa en la formulación del (Plan Estratégico) y (Plan Operativo Anual) de la Cooperativa; | | ✓ | Esta función es encargada la Gerencia |
| 2 | Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su Departamento y presenta a Gerencia General, para su aprobación, seguimiento y evaluación; | | ✓ | Se elabora un cronograma de actividades mensual, pero es para manejo personal debido a que existen varias actividades que se realizan dentro de la Institución. |
| 3 | Participa, en la planificación y presupuestarían de la institución | ✓ | | |
| 4 | Analiza, evalúa y recomienda los cambios que sean necesarios en el sistema de contabilidad de la Cooperativa, siempre que propendan a mejorar el mismo, cumpliendo con las normas de Contabilidad de General Aceptación; | ✓ | | |
| 5 | Efectúa constataciones de inventarios físicos en forma periódica o cuando se lo requiera, de todos los bienes de la Cooperativa, así como la existencia de materiales y equipos | ✓ | | |

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 22/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| No | Funciones | Si | No | Observaciones |
|--|--|----|----|--|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| 6 | Cumple con las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna, Externa y Organismos de Control | ✓ | | |
| 7 | Planifica, organiza y distribuye entre el personal a su cargo los diferentes subsistemas contables; | | ✓ | Solo el contador la maneja la parte contable |
| 8 | Legaliza con su firma, la veracidad de los estados financieros para la Cooperativa; | ✓ | | |
| 9 | Prepara, revisa y cancela las declaraciones de pagos, por concepto de retención de impuestos a la renta y otras obligaciones tributarias vigentes; | ✓ | | |
| 10 | Elabora, registra y legaliza comprobantes de contabilidad de fin de mes y cierre del ejercicio económico; | ✓ | | |
| 11 | Revisa y aprueba en forma mensual las conciliaciones bancarias y anexos; | ✓ | | |
| 12 | Mantiene un sistema contable oportuno y al día con los registros de las operaciones económicas, garantizando la aplicación correcta de las normas contables; | ✓ | | |
| 13 | Efectúa el control previo concurrente de las transacciones financieras de la Cooperativa, de acuerdo a las disposiciones internas y las normas vigentes; | ✓ | | |

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 22/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
|--|---|----|----|---------------|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| 14 | Dispone oportunamente de los estados financieros y demás anexos, a fin de proporcionar a los estamentos ejecutivos y directivos de información veraz para su análisis y toma de decisiones; | ✓ | | |
| 15 | Lleva y mantiene actualizada la contabilidad de la institución, sus registros, anexos y demás documentos de respaldo; | ✓ | | |
| 16 | Supervisa las actividades del personal de la unidad de Contabilidad, a fin de que los procedimientos y operaciones contables se ejecuten correctamente; | ✓ | | |
| 17 | Revisa anexos o balances y emite informes a los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General y Auditoría; | ✓ | | |
| 18 | Analiza los sistemas contables, estados financieros y presenta Gerencia General de la Cooperativa para la toma de decisiones; | ✓ | | |
| 19 | Lleva un adecuado control del manejo de la Tesorería, a fin que los fondos sean destinados y administrados con criterio de liquidez, rentabilidad, dispersión y seguridad; | ✓ | | |
| 20 | Realiza periódicamente arquezos de Caja Chica; | ✓ | | |

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 22/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
|--|--|-----------|----------|---|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| 21 | Revisa el cálculo de pago de dietas a los Directivos; | ✓ | | |
| 22 | Realiza tablas de comisiones, prepara roles de pagos, entrega roles en forma electrónica a todos los colaboradores en las fechas establecidas. | ✓ | | |
| 23 | Mantiene expedientes de los colaboradores de la institución con toda la documentación (contratos, documentos respaldos, otros) | | ✓ | Al momento se está completando de todos |
| 24 | Asesora en la parte financiera a gerencia. | ✓ | | |
| 25 | Realizar con buena disposición cualquier otra función que sea propia a su cargo o que requiera la gerencia. | ✓ | | |
| Total Σ | | 21 | 4 | |

FÓRMULA:

$$\text{Funciones cumplidas del Contador} = \frac{\text{Funciones cumplidas}}{\text{Funciones encomendadas}} * 100$$

SOLUCIÓN:

$$\text{Funciones cumplidas del Contador} = \frac{21}{25} * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas del Contador} = 0,84 * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas del Contador} = 84\%$$

Interpretación: Una vez aplicada la encuesta y la observación directa, se pudo determinar que el Contador de la Cooperativa cumple en un 84% las funciones a él encomendadas según al manual de funciones que aplica la Cooperativa:

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 22/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Encuesta para determinar el cumplimiento de las funciones de acuerdo al manual de Funciones, dirigido a la Cajera de la COAC Credi Ya Ltda.

Instrucción: Por favor responda las preguntas que se detallan a continuación e indique la opción que crea la respuesta adecuada; si su respuesta es la opción “no” indique porqué en la observación. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima.

| RESPONSABLE | | Cajera | | |
|--|---|----------|----------|---------------|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
| Apertura de caja | | | | |
| 1 | Cumplir con todas las disposiciones, reglamentos que rigen a la COAC. | ✓ | | |
| 2 | Efectuar la identificación correcta del cliente. | ✓ | | |
| 3 | Custodia y es responsable de la cantidad de dinero que se reserva, para efectuar las operaciones diarias. | ✓ | | |
| 4 | Realiza las operaciones en las cuentas de ahorros de los socios. | ✓ | | |
| 5 | Confirma la legitimidad de las monedas y billetes. | ✓ | | |
| 6 | Vela por el cumplimiento de las medidas para prevenir y detectar las manifestaciones ilegales, de corrupción o hechos delictivos. | ✓ | | |
| Total Σ | | 6 | 0 | |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 22/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

FÓRMULA:

$$\text{Funciones cumplidas de la cajera} = \frac{\text{Funciones cumplidas}}{\text{Funciones encomendadas}} * 100$$

SOLUCIÓN:

$$\text{Funciones cumplidas de la cajera} = \frac{6}{6} * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas de la cajera} = 1 * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas de la cajera} = 100\%$$

Interpretación:

Una vez aplicada la encuesta y la observación directa, se pudo determinar que la Cajera de la Cooperativa cumple en un 100% las funciones a ella encomendadas según al manual de funciones que aplica la Cooperativa:

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 22/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Encuesta para determinar el cumplimiento de las funciones de acuerdo al Manual de Funciones, dirigido al Jefe de Crédito y Cobranza de la COAC Credi Ya Ltda.

Instrucción: Por favor responda las preguntas que se detallan a continuación e indique la opción que crea la respuesta adecuada; si su respuesta es la opción “no” indique porqué en la observación. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima.

| RESPONSABLE | | Jefe de Crédito y Cobranza | | |
|--|--|----------------------------|----|---------------|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
| 1 | Atender a los socios y colaboradores de la Institución que requieran créditos | ✓ | | |
| 2 | Plantea metas en colocaciones de crédito | ✓ | | |
| 3 | Seguimiento de colocaciones de crédito | ✓ | | |
| 4 | Evalúa los expedientes de créditos | ✓ | | |
| 5 | Resuelve aprobar o negar los créditos de acuerdo a las políticas vigentes. | ✓ | | |
| 6 | Diversifica la cartera de créditos a fin de contrarrestar el riesgo crediticio | ✓ | | |
| 7 | Asigna zonas geográficas para cada asesor de créditos | ✓ | | |
| 8 | Planea reformas a las políticas de crédito de acuerdo a la necesidad y normas legales. | ✓ | | |
| 9 | Realiza evaluaciones sobre la evolución del crecimiento en la cartera de créditos. | ✓ | | |
| 10 | Analiza calidad de activos que posee la institución mediante indicadores financieros | ✓ | | |
| 11 | Gestiona cobranzas | ✓ | | |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 22/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
|--|---|-----------|----------|------------------------------------|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| 12 | Genera reporte de morosidad | ✓ | | |
| 13 | Clasifica de acuerdo a ubicación geográfica, días de morosidad acumuladas, montos atrasados, etc. | ✓ | | |
| 14 | Elabora informes de recaudación diariamente de los créditos cancelados | | ✓ | Los informes elaboran los asesores |
| 15 | Notificar a socios morosos visitándolos | ✓ | | |
| Total Σ | | 14 | 1 | |

FÓRMULA:

Funciones cumplidas del Jefe de Crédito y Cobranza = $\frac{\text{Funciones cumplidas}}{\text{Funciones encomendadas}} * 100$

SOLUCIÓN:

$$\text{Funciones cumplidas del Jefe de Crédito y Cobranza} = \frac{14}{15} * 100$$

$$\begin{aligned} \text{Funciones cumplidas del Jefe de Crédito y Cobranza} \\ = 0,9333333333333333 * 100 \end{aligned}$$

$$\text{Funciones cumplidas del Jefe de Crédito y Cobranza} = 93,33\%$$

Interpretación:

Una vez aplicada la encuesta y la observación directa, se pudo determinar que el Jefe de Crédito y Cobranza de la Cooperativa cumple en un 93,33% las funciones a él encomendadas según al manual de funciones que aplica la Cooperativa:

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 22/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Encuesta para determinar el cumplimiento de las funciones de acuerdo al Manual de Funciones, dirigido a Asesores de Crédito y Cobranza de la COAC Credi Ya Ltda.

Instrucción: Por favor responda las preguntas que se detallan a continuación e indique la opción que crea la respuesta adecuada; si su respuesta es la opción “no” indique porqué en la observación. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima.

| RESPONSABLE | | Asesor de Crédito y Cobranzas | | |
|--|---|-------------------------------|----------|---------------|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
| 1 | Promoción y Venta de productos y servicios financieros | ✓ | | |
| 2 | Prospección de los socios | ✓ | | |
| 3 | Informa y facilita al socio de los requisitos que debe presentar, también para los garantes, dependiendo las condiciones de crédito | ✓ | | |
| 4 | Despachar los créditos aprobados, según las normas internas de crédito | ✓ | | |
| 5 | Coordinar acciones administrativas de cobro de crédito en mora y proveer información y documentos de soporte para las acciones judiciales | ✓ | | |
| 6 | Elaborar y presentar diariamente informes de riesgos, morosidad y recuperación de los créditos de socios deudores | ✓ | | |
| 7 | Notificar a socios morosos visitándolos a sus domicilios, en donde realiza las inspecciones al donde se levanta la información necesaria para conocer la capacidad, y las garantías que asegure la recuperación de la obligación y que la información que consta en la solicitud sea verdadera. | ✓ | | |
| Total Σ | | 7 | 0 | |

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

FÓRMULA:

Funciones cumplidas del Asesor de Crédito y Cobranza $\frac{\text{Funciones cumplidas}}{\text{Funciones encomendadas}} * 100$

SOLUCIÓN:

$$\text{Funciones cumplidas del Asesor de Crédito y Cobranza} = \frac{7}{7} * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas del Asesor de Crédito y Cobranza} = 1 * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas del Asesor de Crédito y Cobranza} = 100\%$$

Interpretación:

Una vez aplicada la encuesta y la observación directa, se pudo determinar que el Asesor de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa cumple en un 100% las funciones a él encomendadas según al manual de funciones que aplica la Cooperativa:

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/04/2016 |
| Revisado Por: JEA/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Encuesta para determinar el cumplimiento de las funciones de acuerdo al Manual de Funciones, dirigido al Asistente de Crédito de la COAC Credi Ya Ltda.

Instrucción: Por favor responda las preguntas que se detallan a continuación e indique la opción que crea la respuesta adecuada; si su respuesta es la opción “no” indique porqué en la observación. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima.

| RESPONSABLE | | Asistente de crédito | | |
|--|---|----------------------|----|---------------|
| Comprende el conjunto de tareas encaminadas a: | | | | |
| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
| 1 | Tiene a disposición las solicitudes de créditos en los formatos aprobados por la Cooperativa, y los pagarés | ✓ | | |
| 2 | Comprueba que esté debidamente llenado y firmado el pagaré, por parte del socio solicitante, titular de la cuenta de ahorros, su cónyuge y garantes | ✓ | | |
| 3 | Verifica que la solicitud esté completa y firmada por el socio con similar rúbrica a la cédula de identidad de igual forma la solicitud de garante | ✓ | | |
| 4 | Comprueba los requisitos del socio/cliente, y garantes | ✓ | | |
| 5 | Prepara la carpeta para trámite del crédito y revisa que la documentación esté completa | ✓ | | |
| 6 | Ingresa los datos al sistema y actualiza la información del socio y garantes en el caso que hayan sido socios y/o garantes en la Cooperativa | ✓ | | |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| No. | Funciones | Si | No | Observaciones |
|----------------------------------|---|-----------|----------|---------------|
| 7 | Constata las firmas de las cédulas de identidad del socio/cliente, garantes y, cónyuges | ✓ | | |
| 8 | Comprueba la liquidación del crédito | ✓ | | |
| 9 | Digita el préstamo en el sistema e ingresa las condiciones de otorgamiento del crédito asignando, número de socios, número de préstamos, monto, plazo, tasa de interés, fecha de emisión y vencimiento del otorgamiento | ✓ | | |
| 10 | Envía la documentación al oficial de crédito | ✓ | | |
| 11 | Demás funciones que el jefe inmediato superior le asigne | ✓ | | |
| Total Σ | | 11 | 0 | |

FÓRMULA:

$$\text{Funciones cumplidas del Asistente de Crédito} = \frac{\text{Funciones cumplidas}}{\text{Funciones encomendadas}} \times 100$$

SOLUCIÓN:

$$\text{Funciones cumplidas del Asistente de Crédito} = \frac{11}{11} * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas del Asistente de Crédito} = 1 * 100$$

$$\text{Funciones cumplidas del Asistente de Crédito} = 100\%$$

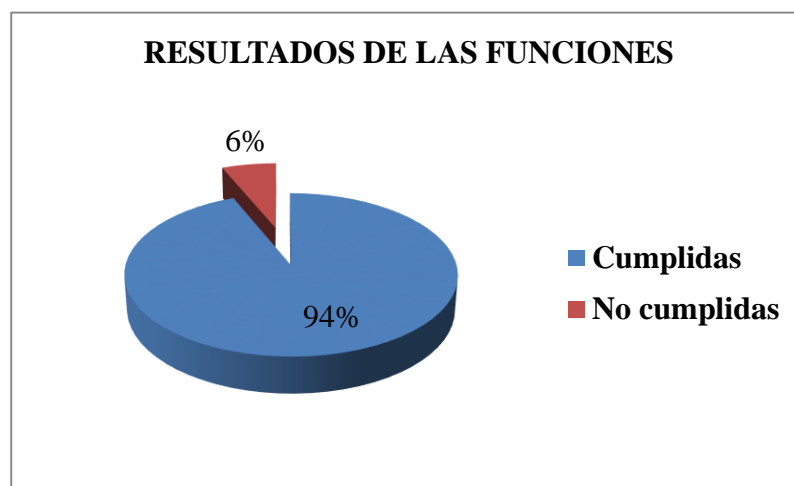
Interpretación: Una vez aplicada la encuesta y la observación directa, se pudo determinar que el Asistente de Crédito de la Cooperativa cumple en un 100% las funciones a él encomendadas según al manual de funciones que aplica la Cooperativa:

| | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/04/2016 |
| Revisado Por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Tabla N°. 18: Resultados del cumplimiento de funciones

| RESULTADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES | | | |
|---|-------------------------------|------------------|---------------------|
| No. | Cargo | Cumplidas | No cumplidas |
| 1 | Consejo de Administración | 73,33% | 26,67% |
| 2 | Consejo de vigilancia | 100% | 0,00% |
| 3 | Gerente | 100% | 0,00% |
| 4 | Contador | 84% | 16,00% |
| 5 | Cajera | 100% | 0,00% |
| 6 | Jefe de Crédito y Cobranza | 93,33% | 6,67% |
| 7 | Asesor de Crédito y Cobranzas | 100% | 0,00% |
| 8 | Asistente de crédito | 100% | 0,00% |
| Total Σ | | 92,95% | 6,17% |

Gráfico N° 15: Resultados del cumplimiento de las funciones



Interpretación: Se han determinado los resultados de la evaluación de funciones, se estableció cinco funcionarios cumplen con las funciones según el Manual de Funciones y tres empleados incumplen con lo fijado en la normativa.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

HOJA DE HALLAZGOS DE LA EJECUCIÓN

Tabla N°. 19: Hoja de hallazgos de la ejecución

| TÍTULO: DEFICIENTE REVISIÓN DE REQUISITOS DE INGRESO DEL PERSONAL | |
|--|---|
| REF. PIR 1/2 | |
| CONDICIÓN | Una vez verificado los requisitos para el ingreso del personal se ha podido determinar que existe un cumplimiento del 61,46%, siendo los documentos faltantes los siguientes: No cuentan con 2 copias de la cédula de ciudadanía de empleados y sus dependientes, no cuentan con carné de afiliación al IESS, otros funcionarios no cumplen con el título de tercer nivel. |
| CRITERIO | <p>Reglamento Interno de Trabajo Artículo 11, del ingreso a la Cooperativa :Para el ingreso a la Cooperativa con la finalidad de establecer el respectivo Registro y control, todos los empleados deberán entregar en el área de Talento Humano los siguientes documentos:</p> <p>Cédula de ciudadanía: 3 copias Cédula de ciudadanía cónyuge: 2 copias Declaración juramentada respecto de la unión de hecho, si procediere Carné de afiliación al IESS Libreta Militar Certificados de Trabajo de sus últimos empleadores Certificado de Votación del último sufragio. 3 copias Certificados de honorabilidad:</p> |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| | |
|----------------------|---|
| | <p>Originales de las partidas de matrimonio y partidas de nacimiento los hijos o copia de las cédulas de identidad.</p> <p>Certificado que acredite sus estudios (Título, Acta de Grado)</p> <p>Dos fotos tamaño carné</p> <p>Récord Policial</p> <p>Examen médico pre ocupacional e informe médico</p> <p>Los empleados nuevos deberán llenar completamente y firmar los formularios de: "Declaración de Fondos", "De Vinculación", "Confirmación de Datos y "Conozca a su Empleado"</p> |
| CAUSA | La encargada de talento humano no ha solicitado los requisitos de ingreso del personal en su debido momento dejando sin respaldo los expedientes. |
| EFEECTO | El personal de la Cooperativa no cumple al Artículo 11, del Reglamento Interno de Trabajo, la misma que existe un incumplimiento 38,54% |
| CONCLUSIÓN | Existe la normativa que regula el ingreso del personal, una vez verificado los expedientes se ha podido determinar un cumplimiento del 61,46%. |
| RECOMENDACIÓN | <p>A la Gerente:</p> <p>Solicitar y revisar los documentos que rige el Reglamento Interno, ya que es tan indispensable para el mejor desempeño laboral de acuerdo a los expedientes existentes.</p> |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| TÍTULO: INADECUADO CONTROL DE ASISTENCIAS | |
|--|---|
| REF. JL 1/1 | |
| CONDICIÓN | Se ha efectuado la revisión de la asistencia laboral obteniendo como un resultado de 24 horas de incumplimiento sumado de todos ellos, debido a atrasos y varias actividades. |
| CRITERIO | Artículo 14. Código de Trabajo, rige así, La Cooperativa ha distribuido los horarios de trabajo de las cuarenta horas semanales, por lo cual los empleados deberán dar estricto cumplimiento. La jornada máxima diaria en todo el país será de ocho horas. Los empleados iniciarán sus ocho horas de trabajo puntualmente a partir de las ocho, este horario regirá de lunes a viernes. |
| CAUSA | Falta de un mecanismo más eficiente el mismo que permita lograr un mejor control del personal que labora en la institución. |
| EFEECTO | Existen cinco personas que no cumple la jornada laboral |
| CONCLUSIÓN | El registro de asistencia es indispensable para medir la asistencia y el cumplimiento de las actividades encomendadas a cada uno, una vez verificados se ha podido determinar un incumplimiento de 24 horas sumado entre todos ellos. |
| RECOMENDACIÓN | La misma que se recomienda cumplir al horario establecido de acuerdo al Reglamento Interno de la Cooperativa. |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

| TÍTULO: INCUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS | |
|---|--|
| REF. CFA 1/21 | |
| CONDICIÓN | Los resultados de la evaluación de funciones, se ha establecido que cinco empleados cumplen con las funciones y tres incumplen con lo fijado en dicho documento. |
| CRITERIO | Existe un manual de funciones donde se establece para cada cargo lo siguiente: Misión del puesto, relaciones interpersonales, tareas típicas, manual de funciones, requisitos mínimos y características de clase. |
| CAUSA | Los empleados no cumplen con las funciones debido al desconocimiento del Manual de Funciones. |
| EFEECTO | Tres empleados desconocer el contenido del manual de funciones |
| CONCLUSIÓN | Existe una normativa que legaliza el cumplimiento de las funciones, una vez verificado se ha podido determinar el incumplimiento de 3 empleados |
| RECOMENDACIÓN | Se recomienda: Socializar a los funcionarios sobre el Manual de Funciones de la Cooperativa, con la finalidad de que todos cumplan con todas las actividades a ellos encomendados. |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 26/04/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

4.2.3 Fase III: Comunicación de resultados

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

DIRECCIÓN: Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia la Merced, Avenida Simón Bolívar 07-22 y Ayllón

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: 2014

Objetivo: Comunicar los resultados obtenidos a los directivos y operativos y emitir las conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.

| NO. | PROCEDIMIENTOS | REF. P/T | RESPONSABLE | FECHA |
|-----|--|----------|-------------|-------|
| 1 | Elaboración de la notificación final de auditoría. | NF | AACB | |
| 2 | Emisión del informe final de auditoría administrativa. | IFA | AACB | |

| | |
|-------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 05/05/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

NOTIFICACIÓN FINAL DE AUDITORÍA

Ambato, 17 de mayo del 2016

Ingeniera:

Cristina Elizabeth Santamaría Castro

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo, con el propósito de informarle el proceso final de la auditoría administrativa durante el período 2014.

El objetivo de la ejecución de la auditoría se realizó con el propósito de dar soluciones a las falencias encontradas, y establecer un conjunto de recomendaciones a ser sobre los procedimientos, normas sobre los niveles de desempeño del talento humano

Para la respectiva evaluación de los subsistemas del talento humano, se procedió utilizar cuestionarios que incluyen preguntas cerradas y abiertas que fueron aplicadas como procedimientos al personal directivo y operativo, los mismos que permitieron obtener evidencias mediante la técnica de encuestas y observación directa; las cuales permitieron evaluar el grado de cumplimiento al Reglamento Interno, Manual de Funciones y otras Normas establecidas por la institución.

Una vez aplicados los métodos de evaluación mencionados, se realizó los respectivos conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar la calidad en la gestión del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Atentamente;

Srta. Carmen Bersaida Azogue Azogue

AUTORA

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 05/05/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la auditoría

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., es una institución micro financiera que nace en la ciudad de Ambato, gracias a la visión de un grupo de personas emprendedoras, la misma no ha sido evaluada administrativamente de forma adecuada, que permita la determinación de los niveles de desempeño del talento humano. Razón es de la existencia de incumplimiento al reglamento interno de trabajo, la cual no permite cumplir sus objetivos fijadas en el periodo 2014.

Objetivos de la auditoría

General

Desarrollar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Credito Credi Ya Ltda., de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2014, para la determinación de los niveles de desempeño del talento humano.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 05/05/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Específicos

- Identificar los conceptos que forman parte de un marco teórico para el desarrollo de la Auditoría de Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., de la Ciudad de Ambato.
- Aplicar los procedimientos de la Auditoría Administrativa, para la obtención de hallazgos y evidencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.
- Emitir un informe, recomendaciones y conclusiones para la respectiva toma de decisiones.

Alcance de la auditoría

La Auditoría Administrativa se enfocará a los componentes que serán auditados, para la determinación de los niveles de desempeño del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Período 2014.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 05/05/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

MISIÓN

Somos un equipo joven que brindamos servicios y productos financieros, apoyando al desarrollo de nuestros socios y clientes, basados en los principios éticos y profesionales.

VISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya, será una institución de reconocido prestigio, solvente y de alta competitividad generando soluciones financieras de calidad para sus socios.

OBJETIVOS

- Fortalecer a los pequeños y medianos comerciantes a través de créditos inmediatos y oportunos.
- Mejorar la calidad en la atención a los socios, buscando siempre una calidad en el servicio.
- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios de la Cooperativa.
- Generar satisfacción y compromiso de los socios.
- Tener una organización acorde con las demandas del crecimiento institucional.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 05/05/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., creada mediante **Acuerdo Ministerial N.- 006- DPT-C-2011 del 24 de marzo del 2011**, nació gracias a la visión de un grupo de personas emprendedoras, pensando en mejorar las condiciones de la sociedad y el pueblo en general, por iniciativa del Sr., Cesar Chango quién ha sido el pilar fundamental para la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., en la actualidad está regida al cumplimiento de las Leyes y Regulaciones siguientes.

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)
- Código de Trabajo (CT)
- Reglamento Interno de Trabajo (RIT)
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios (RCVRDC)

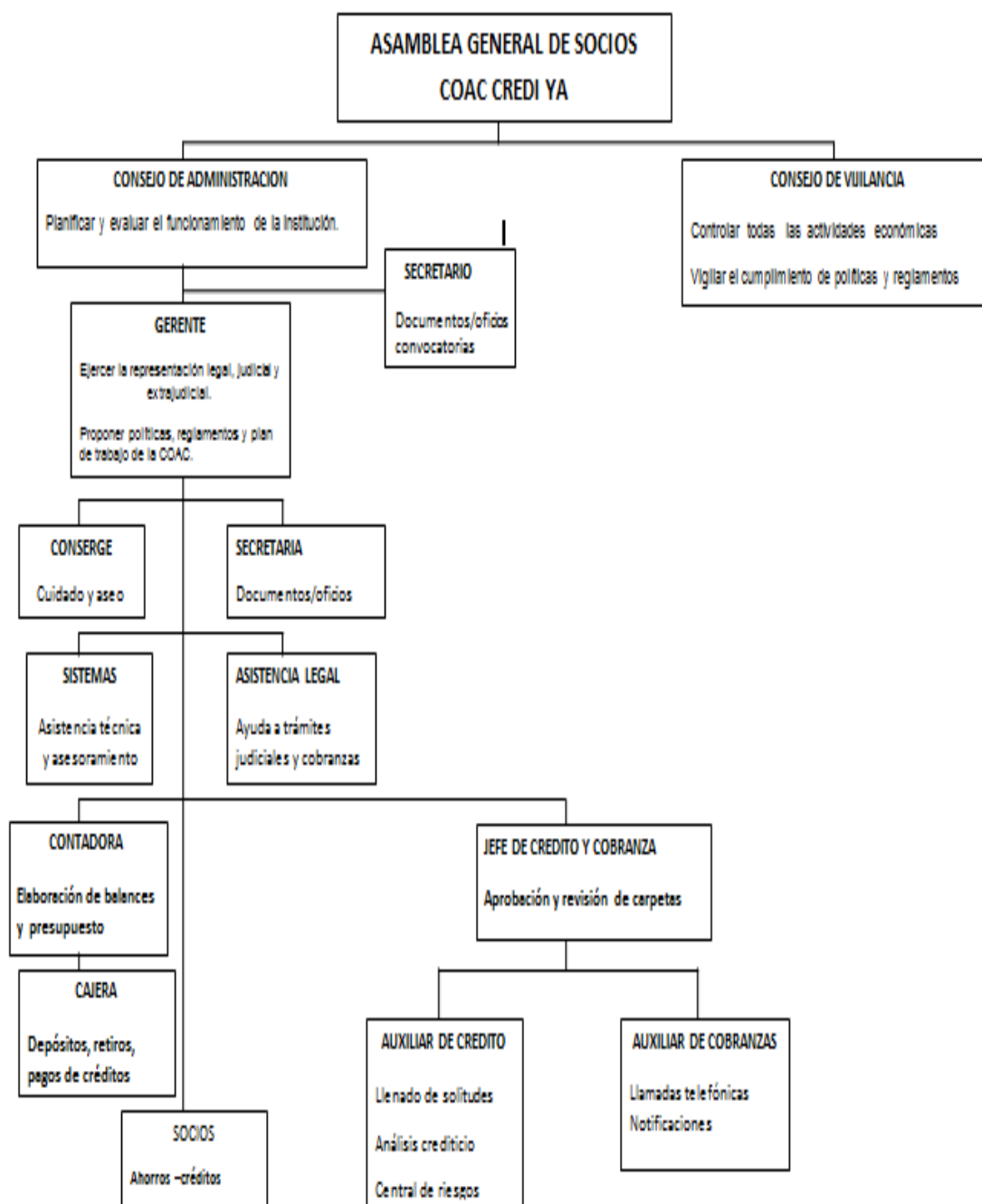
| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 08/05/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

Nivel Ejecutivo: Se constituye en la máxima instancia del ejecutivo, designado por la Asamblea General, con facultades delegadas para, organizar, dirigir, gestionar el conjunto de la organización, mediante procesos administrativos de implementación y vigilancia por el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y otras acciones aprobadas por la Asamblea General; está representado por el Presidente y Gerente General.

Nivel Administrativo: Es el nivel de apoyo en los procesos administrativos integrales de la organización; tiene los denominados mandos medios e intermedios, es el nivel donde se hacen cumplir las normas y procedimientos administrativos, en este nivel se origina la especialización para cada área o departamento específico; está conformado por las Área de Negocios, Área Administrativa, Área de Tecnología de Información y Comunicaciones, Área de Gestión del Talento Humano.

Nivel Operativo: Es el nivel donde el capital humano debe cumplir las tareas que son asignadas de acuerdo a normas establecidas con el propósito de lograr los objetivos de la institución. En este nivel, están ubicados los Oficiales de Crédito, Asistente de Crédito, Inversionistas, Asistente de Cobranzas, caja, etc.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 08/05/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |



| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 08/05/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

1.- DEFICIENTE REVISIÓN DE REQUISITOS DE INGRESO DEL PERSONAL

Condición

Una vez verificado los requisitos para el ingreso del personal se ha podido determinar que existe un cumplimiento del 61,46%, siendo los documentos faltantes los siguientes:

No cuentan con 2 copias de la cédula de ciudadanía de empleados y sus dependientes, no cuentan con carné de afiliación al IESS, otros funcionarios no cumplen con el título de tercer nivel.

Conclusión

Existe la normativa que regula el ingreso del personal, una vez verificado los expedientes se ha podido determinar un cumplimiento del 61,46%.

Recomendación

A la Gerente:

Solicitar y revisar los documentos que rige el Reglamento Interno, ya que es tan indispensable para el mejor desempeño laboral de acuerdo a los expedientes existentes.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 10/05/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

2.- INADECUADO CONTROL DE ASISTENCIAS

Condición

Se ha efectuado la revisión de la asistencia laboral obteniendo como un resultado de 24 horas de incumplimiento sumado de todos ellos, debido a atrasos y varias actividades.

Conclusión

El registro de asistencia es indispensable para medir la asistencia y el cumplimiento de las actividades encomendadas a cada uno, una vez verificados se ha podido determinar un incumplimiento de 24 horas sumado entre todos ellos.

Recomendación

La misma que se recomienda cumplir al horario establecido de acuerdo al Reglamento Interno de la Cooperativa.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 10/05/2016 |
| Revisado por: JEAE/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

3.- INCUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS

Condición

Los resultados de la evaluación de funciones, se ha establecido que cinco empleados cumplen con las funciones y tres incumplen con lo fijado en dicho documento.

Conclusión

Existe una normativa que legaliza el cumplimiento de las funciones, una vez verificado se ha podido determinar el incumplimiento de 3 empleados

Recomendación

Se recomienda:

Socializar a los funcionarios sobre el Manual de Funciones de la Cooperativa, con la finalidad de que todos cumplan con todas las actividades a ellos encomendados.

Atentamente;

Srta. Carmen Bersaida Azogue Azogue

AUTORA

| | |
|-------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: AACB | Fecha: 10/05/2016 |
| Revisado por: JEA/EVCM | Fecha: 24/07/2016 |

CONCLUSIONES

1. Con el desarrollo de una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2014, para la determinación de los niveles de desempeño del talento humano.
2. Al evaluar el sistema del control interno mediante el método de cuestionarios por el método COSO I que comprende cinco componentes, se determina la existencia de varias falencias.
3. De acuerdo a la información o documentos adquiridos en la Cooperativa y evaluada durante el proceso de la auditoria, se ha detectado los hallazgos son: Deficiente revisión de requisitos de ingreso del personal, incumplimiento de horarios a la jornada laboral, incumplimiento de las funciones de los empleados, la misma que dificulta el desempeño y el eficiente desempeño en la entidad.
4. La Cooperativa no está desempeñando adecuadamente de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo debido a las inobservancias de las normas y a la falta de socialización con los manuales de funciones y reglamentos, generando así debilidades que limitan el logro de los objetivos.
5. El informe final de auditoría administrativa a las actividades contiene los principales hallazgos con las respectivas recomendaciones el cual servirá para la toma de decisiones a la gerencia a funcionarios y los Consejos de Administración y de Vigilancia, con la finalidad de corregir y posteriormente encaminar el buen desempeño del personal, el mismo que constituye el pilar fundamental de la institución.

RECOMENDACIONES

A la gerente:

1. La verificación de requisitos de ingreso del personal en su debido momento, cumplir con horarios a la jornada laboral establecidos, evaluar el nivel de cumplimiento de las funciones del personal administrativo y operativo de la COAC. Credi Ya Ltda.,
2. La Gerencia debe implementar mecanismos que permitan mejorar el sistema de control interno y de esta forma proporcionar información razonable, eficaz y confiable de las actividades diarias.
3. Analizar los hallazgos encontrados en la elección de la auditoría, con la finalidad de dar a conocer y tomen medidas respectivas de acuerdo al impacto que provoca cada uno de ellos, los mismos que afectan al cumplimiento de las actividades de la Cooperativa.
4. Se requiere emplear en la Cooperativa, adecuadamente las normas de control interno, evaluar y socializarse a manual de funciones, de acuerdo con sus competencias, deberán atender las exigencias que se tornen impredecibles para el diseño, e implementación y fortalecimiento del control interno de esa manera asegurar el cumplimiento de su misión institucional.
5. La máxima autoridad debe analizar y considerar las conclusiones y recomendaciones descritas en el informe, debido a que contribuirá a una mejora de la administración del talento humano.

BIBLIOGRAFÍA

- Alexander, A. (2002). *Mejora Continua y Acción Correctiva*. México: Pearson Educación.
- Amador Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa, Proceso y Aplicación*. México: McGraW-Hill.
- Arens, A. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral (11a ed.)*. México: Pearson Educación.
- Cardozo, H. (2008). *Auditoría del Sector Solidario; Aplicación de Normas Internacionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Carvajal, A., & Escobar, M. (2013). *Herramienta integrada de control interno y administración de riesgos*. Bogotá: Externado.
- Chiavenato, A. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Contraloría General del Estado. (2011). *Guía Metodológica de Auditoría de Gestión*. Quito.C.G.E
- Contraloría General del Estado. (2012). *Guía Metodológica de la Auditoría de Gestión*. Quito.C.G.E.
- Couto, L. (2011). *Auditoría del Sistema APPCC Cómo Verificar los Sistemas de gestión*. Madrid, España: Copyright.
- De La Peña, A. (2009). *Auditoría; un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.
- De Pablos , C., & López , J. (2011). *Organización y Transformación de los Sistemas de Información en la Empresa*. Madrid: ESIC.
- Díaz, L. (2005). *Análisis y Planeamiento*. San José: EUNED.
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna. (I. d. Control-IICO, Ed.)* Lima.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio (2a ed.)*. México: Pearson Educación.
- Fred, D. R. (2013). *Administración Estratégica (14a ed.)*. México: Pearson Educación.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión (4a ed.)*. Quito: Abya-Yala.
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría de Control Interno (2a ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2012). *Control Interno; Informe-Coso (4a ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Pallerola, J., & Monfort, E. (2013). *Auditoría Enfoque Teórico-Práctico*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pascale, R. (2009). *Decisiones Financieras (6a ed.)*. (M. F. Castillo, Ed.) México: Pearson Education.
- Ramírez, C. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Pearson Educación.

- Rodríguez, J. (2010). Auditoría administrativa (9a ed.). México: Trillas.
- Romero, C. (2008). Auditoría Administrativa (5a ed.). CODEU.
- Sánchez, J. R. (2013). Indicadores de Gestión Empresarial. Bloomington, Estados Unidos: Palibrio.
- Scheaffer, R. L. (2006). Elementos de Muestreo (6a ed.). Madrid: Thomson.
- Soy I Aumatell, C. (2013). Auditoría de la Información Identificar y Explotar la Información en las Organizaciones. Barcelona: UOC.
- Valenciano, J., & Giacinti, M. (2015). Mapas de Competitividad Internacional del Limón (2002-2010). Almería: Universidad de Almeria.


INTERNET

- Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión . (2001). Manual de Auditoría Financiera Gubernamental. Obtenido de www.contraloría.gob.ec.C.G.E.
- Ramírez, S. N. (2012). Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión. Recuperado el 20 de Julio de 2014, de http://portal.dafp.gov.co/portal/pls/portal/formularios.retrive_publicaciones?no=1595

ANEXOS

ANEXO N° 1: RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891743005001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA

NOMBRE COMERCIAL: CREDI YA

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: SANTAMARIA CASTRO CRISTINA ELIZABETH

CONTADOR: GUTIERREZ GUZMAN MAYRA NATALLY

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 23/02/2011 **FEC. CONSTITUCION:** 23/02/2011

FEC. INSCRIPCIÓN: 02/06/2011 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 17/07/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED Calle: BOLIVAR Número: 07-22 Intersección: AYLLON
Edificio: MONTOYA Referencia ubicación: JUNTO A LA MUEBLERIA AMBATEC Telefono Trabajo: 032827976 Telefono Trabajo: 032424570 Email: adeomaja@hotmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

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

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

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

(Firma manuscrita) *(Firma manuscrita)*

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MYMT010408 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 17/07/2014 16:55:05

Página 1 de 2



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891743005001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 23/02/2011
NOMBRE COMERCIAL: CREDI YA **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED Calle: BOLIVAR Número: 07-22 Intersección: AYLLON
Referencia: JUNTO A LA MUEBLERIA AMBATEC Edificio: MONTOYA Telefono Trabajo: 032827976 Telefono Trabajo: 052424570
Email: adeomaja@hotmail.com

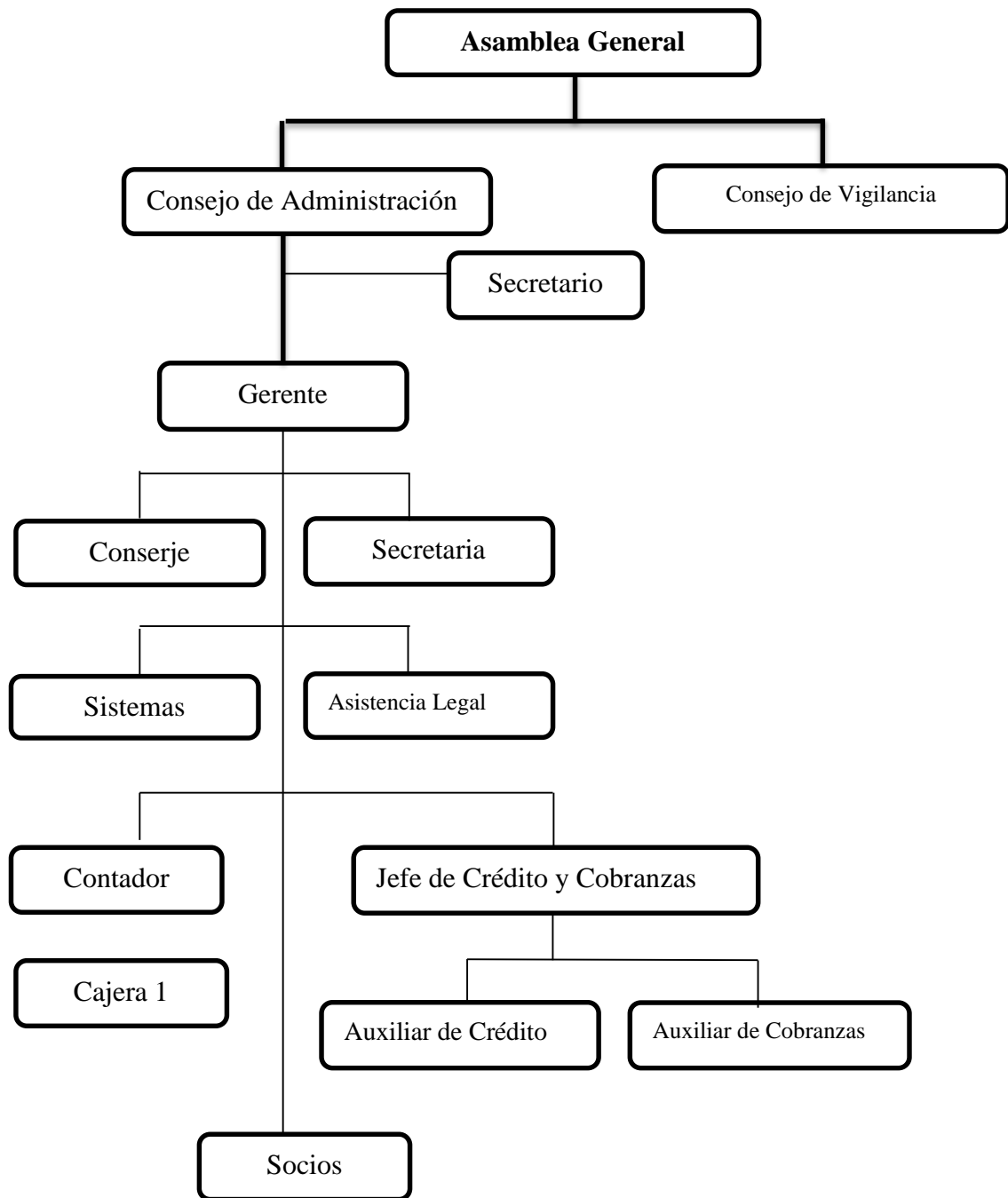
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MYMT010408 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 17/07/2014 16:55:05

ANEXO N° 2: Organigrama estructural de la COAC. Credi Ya Ltda.



ANEXO N° 3: Manual de funciones gerente general

GERENTE GENERAL

MISIÓN DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar que todas las actividades Administrativas y Financieras de la Cooperativa que se realicen eficientemente, buscando un uso adecuado de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, además representar legal, judicial y extrajudicial a la institución, cumple y hace cumplir las políticas, las leyes, reglamentos y estatutos de la Cooperativa.

RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo
- Con el Consejo de Administración.
- Con el Consejo de Vigilancia
- Con Auditoría Externa
- Con la Asamblea General
- Con las Comisiones de la Cooperativa
- Con Instituciones Privadas, Públicas y Público en General.

TAREAS TÍPICAS

- Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa;
- Organizar la administración de la empresa y responsabilizarse de ella;
- Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos;
- Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los Consejos de Administración y de Vigilancia;
- Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la Cooperativa;
- Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad;
- Firmar los cheques, junto con el Presidente; para todos los pagos superiores a \$ 1000
- Las demás atribuciones, deberes previstos en la Ley General de Cooperativas,

- Reglamentos y en el Estatuto de la Cooperativa;
- Responsabilizarse de que la contabilidad se lleve al día y conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Realizar una continua labor de adiestramiento del personal.
- Presentar ante la Asamblea General Anual la memoria de cada ejercicio fiscal finalizado.
- Nombrar y remover los empleados de la cooperativa de acuerdo con las normas que fije el Consejo de Administración.
- Gestionar la captación de servicios y recursos financieros ante organismos gubernamentales y ONG.
- Cumplir las metas institucionales con el personal a su cargo.
- Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y la que le señale el Consejo de Administración.

REQUISITOS MÍNIMOS

1 Instrucción: Título secundario o profesional.

2 Experiencia: 1 a 2 años o más en actividades similares. (Instituciones Financieras)

3 Capacitación requerida por el puesto: Análisis Financiero, Planeación Estratégica, Liderazgo, Manejo de Recursos Humanos, Administración de Entidades Financieras, Negociación, Desarrollo Organizacional, Administración de Crédito, Cooperativismo, Ley de Cooperativas, Alta Gerencia, Proyectos y Manejar Microsoft Word, PowerPoint, Excel avanzado , Internet, etc.

4 Fortalezas Personales: Trabajo a presión, capacidad de análisis, liderazgo, toma de decisiones, tolerancia, equidad, dinamismo, iniciativa, creatividad, perseverancia, imparcialidad, honestidad, negociación, confiabilidad, excelentes relaciones personales, ética, visión empresarial y flexibilidad

Nota: Por el espacio se aplica una hoja son tres hojas.

ANEXO N° 4: Manual de funciones del contador general

CONTADOR GENERAL

Misión del Puesto

Planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades contables de la Cooperativa bajo el cumplimiento de procedimientos establecidos en la misma con el fin de garantizar el registro correcto y oportuno de las operaciones económicas de la organización, así como dar cumplimiento con las disposiciones emitidas por los Organismos de Control.

RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa.
- Gerencia General, Tesorero-Cajero
- Auditor Interno (consejo de vigilancia) y Auditor Externo
- Organismos de Control

TAREAS TÍPICAS

- Participa en la formulación del (Plan Estratégico) y (Plan Operativo Anual) de la Cooperativa;
- Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su Departamento y presenta a Gerencia General, para su aprobación, seguimiento y evaluación;
- Participa, en la planificación y presupuestarían de la institución;
- Analiza, evalúa y recomienda los cambios que sean necesarios en el sistema de contabilidad de la Cooperativa, siempre que propendan a mejorar el mismo, cumpliendo con las normas de Contabilidad de General Aceptación;
- Efectúa constataciones de inventarios físicos en forma periódica o cuando se lo requiera, de todos los bienes de la Cooperativa,

Nota: Se aplica en el presente trabajo de titulación la primera hoja por el espacio, de las cuales el manual de funciones del contador consta con cuatro hojas.

ANEXO N° 5: Reglamento interno de trabajo de la COAC. Credi Ya Ltda

Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., es una institución financiera establecida al amparo de las leyes de la República del Ecuador, que nace como una de las primeras instituciones financieras especializada en ofrecer servicios financieros a los sectores desatendidos por la Banca tradicional y particularmente a los microempresarios. Su visión, misión y nicho de mercado claramente describen su filosofía institucional, misma que se ha ido consolidando hasta posicionar La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” como líder en el negocio financiero con soluciones inmediatas

La convicción y profesionalismo de sus fundadores, líderes y colaboradores han sido el pilar fundamental del éxito alcanzado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya Ltda”. Desde el enunciado de su misión, la Cooperativa enfatiza en la necesidad de contar con un equipo humano calificado que haga de esta misión su misión de vida. Para ello ha construido una cultura corporativa enfocada no solo a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, al apoyo al desarrollo social del país y a la lucha contra la pobreza; sino también en apoyar para que sus colaboradores encuentren en la Institución una fuente de satisfacciones no solo materiales sino humanas y de solidaridad.

En este contexto, La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya”. Expide el siguiente Reglamento Interno de Trabajo con el objeto de garantizar el normal desenvolvimiento de las relaciones contractuales y laborales en la empresa, así como para contar con un documento técnico - legal que oriente y regule el desarrollo dentadas las actividades en cada una de las dependencias que la cooperativa tiene y en las que se crearen en el futuro en cualquier lugar de la República y en el exterior,

Objetivos:

1. Contar con un documento claro y transparente que permita que todos los colaboradores conozcan sus derechos, obligaciones y compromisos para con la Institución, garantizando y regulando el normal desenvolvimiento de las relaciones laborales.

2. Comprometer y concienciar al colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya ” que con su trabajo desempeña un rol importante en la vida del país, especialmente por la confianza depositada no solamente por la Cooperativa sino por los socios y el público en general; que son sus cualidades de honorabilidad, cortesía, confidencialidad y educación elementos esenciales en el desempeño de sus trabajos.
3. Poner en práctica una filosofía de mejoramiento continuo y permanente para los empleados la Cooperativa a fin de motivar y coadyuvar a su desarrollo profesional y personal.
4. Cumplir con lo establecido en el Código de Trabajo y normas complementarias.

CAPITULO I

DEL REGLAMENTO EN GENERAL

Art.1.- Para los fines contemplados en el Art. 64, en el numeral 12 del Art. 42, y del literal a) del Art. 44 del Código del Trabajo, y en general, para el mejor cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya”, compañía constituida y existente bajo las leyes de la República del Ecuador, dicta el presente Reglamento de Trabajo, que regirá las relaciones laborales internas.

Art. 2.- REPRESENTACIÓN.- El Gerente General de la cooperativa, de conformidad con lo dispuesto en sus estatutos, o quien haga sus veces de acuerdo a lo establecido en el Art. 36 del Código Trabajo, tiene la representación legal, para efectos de los derechos y deberes que al empleador le otorga el mismo Código; y por lo tanto los únicos autorizado para contratar o despedir a los trabajadores. Ningún trabajador podrá hacer declaraciones a la prensa, en público o a las autoridades a nombre de la Cooperativa. Únicamente los representantes legales están facultados para dicha tarea.

Art. 3.- ÁMBITO.- Debido a las operacionales y características propias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil”, se establece que el presente Reglamento Interno de Trabajo es de aplicación en todo el territorio nacional ecuatoriano con su domicilio principal en la Ciudad de Salcedo, Calle García Moreno y Quito, la cooperativa está legalmente autorizado para abrir sucursales en otras circunscripciones territoriales

del país, por cuanto la actividad económica es la prestación de servicios cooperativos, y servicios financieros.

Art.4.-DEFINICIONES.- En este Reglamento se usarán indistintamente los términos: "Compañía"- o "Empresa", para referirse a la Cooperativa

"Empleado" para referirse a Empleado o trabajadores en general.

El uso de los términos en masculino incluirá el femenino, el uso del singular incluirá el plural y viceversa.

Art.4.-OBLICACION.- En cumplimiento a lo dispuesto al inciso cuarto del Art. 64 del Código /de Trabajo y para el conocimiento de los trabajadores, la Empresa fijará de forma permanente una copia auténtica del presente Reglamento, suscrita por el Director del Trabajo, en un lugar visible donde se realicen las labores de la Empresa y adicionalmente se entregara un ejemplar a cada uno de sus empleados.

Art. 6.-SUJECIÓN.- Tanto la Compañía como sus trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento. Se entenderán incorporadas al Presente Reglamento las Políticas y Procedimientos del Grupo “ Credi Ya “, las cuales a su vez junto al presente reglamento se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo que la Cooperativa suscribe y mantiene con sus trabajadores.

CAPÍTULO II

CONTRATOS DE TRABAJO

Art. 7.- DE LA CONTRATACIÓN.- La Empresa podrá celebrar válidamente, todo tipo de contrato de trabajo con sus empleados, utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la ley.

Art. 8.- TIPOS DE CONTRATOS.- 8.1. Todos los trabajadores de la Cooperativa, serán contratados por escrito. Todos los contratos estarán sujetos a las condiciones establecidas en este Reglamento y en los Manuales aprobados por la Cooperativa, sin perjuicio de que en los mismos se puedan incluir otras condiciones particulares.

8.2 Los contratos individuales que la Compañía celebra por primera vez tendrán un período de prueba de-noventa días, en claro acatamiento al Art. 15 del C. T. (el criterio de la Compañía será sí usa o no este instrumento).

La Empresa podrá celebrar además de los contratos contemplados en el Código del Trabajo los que le permitan otras leyes especiales.

CAPITULO III

DEL INGRESO Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.9.-VACANTES.- Cuando se produzcan vacantes o nuevas necesidades de personal, la Cooperativa buscará la persona más idónea para su reclutamiento, reservándose el derecho a escogerla de entre el personal de la Cooperativa o entre personas ajenas a ésta.

Art. 10.- CLASIFICACIÓN DE EMPLEADOS

Para efectos de este Reglamento. Se entenderá que los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya”

- a) Permanentes.- Son aquellos que han suscrito contrato de trabajo la Cooperativa por tiempo indefinido, pasando por un contrato a prueba de 90 días.
- b) A Plazo Fijo.- Aquellos que mantienen suscritos contratos de trabajo con la Cooperativa por tiempo definido.
- c) Eventuales u Ocasionales.- Aquellos que son contratados para realizar tareas específicas por un tiempo determinado.

Art. 11.- DEL INGRESO A LA COOPERATIVA

Para el ingreso a la Cooperativa con la finalidad de establecer el respectivo Registro y control, todos los empleados deberán entregar en el área de Recursos Humanos los siguientes documentos:

Cédula de ciudadanía: 3 copias

Cédula de ciudadanía cónyuge: 2 copias

Declaración juramentada respecto de la unión de hecho, si procediere

Carné de afiliación al IESS

Libreta Militad

Certificados de Trabajo de sus últimos empleadores

Certificado de Votación del último sufragio. 3 copias

Certificados de honorabilidad:

Originales de las partidas de matrimonio y partidas de nacimiento los hijos o copia de las cédulas de identidad. Certificado que acredite sus estudios (Título, Acta de Grado)

Dos fotos tamaño carné

Récord Policial

Examen médico pre ocupacional e informe médico

Los empleados nuevos deberán llenar completamente y firmar los formularios de: "Declaración de Fondos", "De Vinculación", "Confirmación de Datos y "Conozca a su Empleado". Recursos Humanos recibirá y registrará estos documentos y los formularios debidamente llenados, previa a la suscripción del contrato de Trabajo a prueba, entre el empleado y la institución, cuya duración máxima es de 90 días de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 15 del Código de Trabajo. Vencido este plazo y si ninguna de las partes hubiera manifestado su voluntad de terminarlo, automáticamente se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año.

Nota: Por el espacio se aplica una hoja, de las cuales consta con treinta y tres hojas.

ANEXO N° 6: Productos financieros

Ahorro a la vista

Es una cuenta donde usted mantiene su dinero seguro, le permite tener libre disponibilidad de su capital, en el momento y lugar que lo desee, además está capitalizando sus fondos en forma mensual, con los mejores intereses del mercado, sobre cualquier saldo; cuida de su dinero. Pueden ser abiertas a nombre de una o más personas, ya sean naturales o jurídicas. No se cobra mantenimiento de cuenta.

Ahorro programado

Es un producto diseñado exclusivamente para fortalecer el ahorro que realizan los padres de familia para cualquier motivo especial a corto o largo plazo, sea estas como fechas festivas, carnaval, día de la madre, día del padre u otros motivos que amerite.

Ahorro estudiantil

Es una cuenta de ahorros especial que le permite al padre de familia ahorrar y planificar a mediano o largo plazo los estudios primarios, secundarios y/o universitarios de su hijo.

Ahorro navideño

Es una cuenta de ahorros especial que le permite ahorrar y planificar a plazo de un año para los gastos de navidad, fin de año y año nuevo tiene como finalidad construir un capital con los depósitos realizados durante un año, para que cuando llegue estas fecha puedan solventarse los gasto.

Certificados de aportación

Los certificados de aportación representan la participación de los socios en la Cooperativa. Los certificados de aportación son comunes y obligatorios. Los certificados de aportación comunes son aquellos que pueden ser retirados en cualquier tiempo. Los

certificados de aportación obligatorios serán los entregados por los socios al momento de ser parte de la Cooperativa.

Inversiones a plazo

Le permite determinar el período exacto en el que se constituye su ahorro. Le permite manejar más eficientemente su liquidez, ya que deposita por el plazo de días que necesita. Le da mayor rentabilidad, porque obtiene tasas de plazo fijo por depósitos que de otra manera hubieran sido mantenidos a la vista, son tasas de interés negociables.

Créditos

Microcréditos:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya, cree en la producción y el emprendimiento, otorgando créditos micro empresariales con montos que van desde los 100 hasta los 1000 dólares como primer crédito, posteriormente se incrementaran los montos en base a la capacidad de pago y evolución del negocio siendo el monto máximo de 15000.

El objetivo de este crédito es solucionar los imprevistos para la compra de mercadería, producción o materia prima y con ello contribuir al desarrollo de La microempresa.

Beneficios

- Crédito ágil, oportuno
- Crédito en su lugar de negocio
- Flexibilidad de requisitos
- Plazos de acuerdo a la capacidad de pago.

Crédito de consumo

Un crédito al consumo es un contrato en el que el prestamista concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación

Crédito de vivienda

Crédito destinado para personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación o mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparadas con garantía hipotecaria y haya sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se concederán como comerciales.

ANEXO N° 7: Proceso de otorgamiento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi ya Ltda. (Actual) - Manual de Créditos y Recuperación

Los créditos se otorgarán el mismo día que solicita el socio, o máximo en 24 horas.

Reestructuraciones

El crédito se reestructurara solo cuando el socio solicite modificación en el plazo del crédito para que disminuya la cuota. Únicamente aplica cuando el cliente tiene problemas de pago por enfermedad o cuando la garante asume la deuda, este tipo de crédito únicamente aprueba el gerente de negocios.

Requisitos del socio

- Edad mínima 18 años
- Edad máxima 65 años
- Nacionalidad ecuatoriana
- Experiencia de 6 meses en el negocio

Requisitos de documentación

Deben presenta mínimo los siguientes documentos:

- 1 Copia de cedula a color (**deudor y garante**)
- Pago del puesto actualizado o copia del RUC o RICE.
- Planilla de luz agua o teléfono agua (deudor y garante)
- Dos referencias personales de preferencia con teléfono convencional o celular (deudor y garante).
- Revisión en la central de riesgos
- Si tiene casa propia presentar pago impuesto predial y copia de la escritura para montos mayor a \$1500.
- Certificados cuando está en la central de riesgos ya sea del deudor o codeudor o de los garante.
- Presentar declaración juramentada o disolución conyugal cuando el socio es separado.

Crédito de vivienda

Otorgamiento de crédito

Brindar financiamiento a la población vulnerable para la adquisición de vivienda digna para personas microempresarias que tengan actividades de comercio, servicio o producción con más seis meses de experiencia y generen flujos de efectivo en forma diaria y constante.

Nombre del producto

- Crédito para la vivienda popular

Destino del crédito.

Crédito destinado para:

- Compra de terreno

- Adecuación de vivienda
- Remodelación de la vivienda
- Compra vivienda (nueva o usada)

Tasas y costos

- Las operaciones realizadas con destino para la vivienda, la misma que el Consejo de Administración define la tasa del 10% anual para todas las operaciones con recursos de finanzas populares.
- Se cobrara el respectivo porcentaje según la tabla de comisiones por concepto de seguro desgramen del crédito.
- Además se brindara una ayuda \$ 50 dólares como seguro de hospitalización en caso de enfermedad previa la presentación de un certificado médico para el socio que mantenga pagos puntuales en su crédito como incentivo sin ningún costo

Montos

- Los montos van de 1000 hasta 15 000 Usd.
- Ninguna persona podrá tener más de 2 créditos, el riesgo total de los 2 créditos será de \$ 15 000)
- Los montos del crédito se irán incrementando de acuerdo a la capacidad y la voluntad de pago del socio.
- Entre el crédito y el terreno o casa el avalúo total no debe superar los 30 0000 usd

Plazos para los créditos

- El plazo para créditos menores a 1000 será como plazo máximo de 12 meses para el pago mensual.
- Para los créditos hasta 5000 el plazo máximo será de 36 meses.
- Para los créditos superiores 5000 el plazo máximo será hasta 60 meses.

Crédito paralelo

Se concederá un crédito paralelo cuando el promedio de día de atraso sea menor a 7 días de mora en el pago de cuotas de crédito.

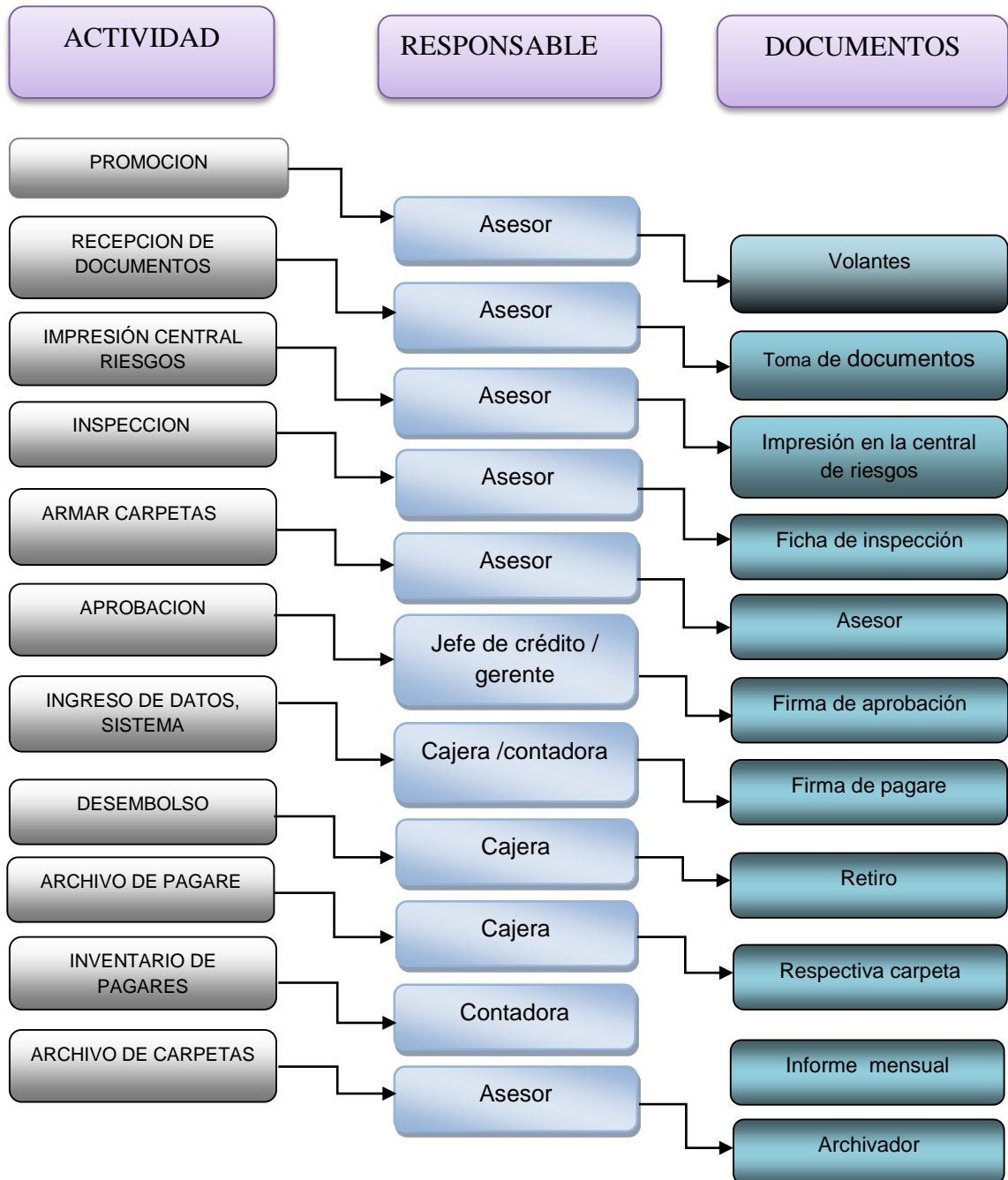
Central de riesgos

Para acceder al crédito el socio debe estar bien en la central de riesgos con un máximo de 4 créditos en otras instituciones y el nivel de endeudamiento no debe superar los 30 000 usd.

Se debe cumplir con las siguientes condiciones en la central de riesgos deudor, codeudor, garante y cogarante:

- De 1 a 10 días de atrazo debe presentar el comprobante de depósito.
- Hasta de 30 a 60 días de mora certificado de estar al día.
- Hasta 90 días certificado de la cancelación total de la deuda.
- Si tiene problemas por protesto de cheques presentar el certificado de la Superintendencia de Bancos.

ANEXO N° 8: Proceso de otorgamiento de Crédito de la COAC Credi ya Ltda.
(Actual)



ANEXO N° 9: Proceso de cobranzas y gestión de morosidad de la COAC Credi ya Ltda. (Actual)

