



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TESIS DE GRADO

Previa la obtención del Título de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO EN EL PERÍODO 2013.**

AUTOR:

HUARACA PAULLÁN RAFAEL ÁNGEL

RIOBAMBA - ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de práctica profesional sobre el tema “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO EN EL PERÍODO 2013”, previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., realizado por el alumno HUARACA PAULLÁN RAFAEL ÁNGEL, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por tanto se autoriza su presentación.

Lcdo. Arias González Iván Patricio

DIRECTOR DE TESIS

Lcdo. Sanandrés Álvarez Luis Germán

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, Huaraca Paullán Rafael Ángel, con cédula de identidad N° 060505497-2 estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación con el tema “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO EN EL PERÍODO 2013”, es original y auténtico, también como los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de exclusiva responsabilidad de mi persona y los derechos de autoría que corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Huaraca Paullán Rafael Ángel

AUTOR DE TESIS

DEDICATORIA

El presente trabajo que representa un esfuerzo por superarme tanto en mi vida personal y profesional se lo dedico primero a Dios por darme fuerzas necesarias en los momentos difíciles; y en especial a mis queridos padres y hermanos por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional durante toda mi vida estudiantil compartiendo mis triunfos y fracasos a todos ellos dedico este trabajo con amor y respeto.

Huaraca Paullán Rafael Ángel

AGRADECIMIENTO

Al esfuerzo otorgado en la realización de este trabajo agradezco primero:

A Dios por darme los medios suficientes que han permitido dar el esfuerzo para cumplir mis objetivos propuestos.

Del mismo modo a la prestigiosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; especialmente a la Escuela de Contabilidad y Auditoría, que mediante sus autoridades y docentes me brindaron una sólida formación académica, también un agradecimiento profundo al Lcdo. Iván Arias y Lcdo. Luis Sanandrés quienes me orientaron y guiaron en esta investigación con esfuerzo y dedicación en el desarrollo del presente trabajo.

Por último mi reconocimiento a todos los directivos y el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., por brindarme las facilidades de toda la información necesaria para realizar la presente tesis.

Huaraca Paullán Rafael Ángel

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros	xi
Índice de gráficos.....	xii
Resumen.....	xiii
Summary.....	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.1.1. Formulación del problema	3
1.1.2. Delimitación del problema	3
1.2. Justificación.....	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes históricos.....	5
2.1.1. Antecedentes Investigativos	5
2.2. Fundamentación teórica	5
2.2.1. Auditoría.....	5
2.2.1.1. Definición.....	5
2.2.1.2. Objetivo de una auditoría	5
2.2.1.3. Finalidad de una auditoría	5
2.2.1.4. Ventajas de la auditoría	6
2.2.1.5. Tipos de auditoría.....	6

2.2.2.	Auditoría administrativa.....	7
2.2.2.1.	Definición.....	7
2.2.2.2.	Importancia de la auditoría administrativa.....	8
2.2.2.3.	Objetivos de la auditoría administrativa.....	8
2.2.2.4.	Propósito de la auditoría administrativa.....	9
2.2.2.5.	Enfoque de la auditoría administrativa.....	10
2.2.2.6.	Alcance de la auditoría administrativa.....	10
2.2.2.7.	Principios de la auditoría administrativa.....	11
2.2.2.8.	Ventajas de la auditoría administrativa.....	12
2.2.2.9.	Proceso en la ejecución de auditoría administrativa.....	13
2.2.3.	Control de gestión: control de la eficacia, eficiencia y economía.....	16
2.2.3.1.	Eficiencia.....	17
2.2.3.2.	Eficacia.....	17
2.2.3.3.	Economía.....	17
2.2.4.	Evidencia de auditoría.....	17
2.2.4.1.	Definición.....	17
2.2.4.2.	Tipos de Evidencias.....	18
2.2.4.2.1	Evidencia Física.....	18
2.2.4.2.2	Evidencia Documental.....	18
2.2.4.2.3	Evidencia Testimonial.....	18
2.2.4.2.4	Evidencia Analítica.....	18
2.2.5.	Programas de auditoría.....	18
2.2.5.1.	Definición.....	18
2.2.5.2.	Características del programa de auditoría.....	19
2.2.6.	Marcas de auditoría.....	19
2.2.6.1.	Definición.....	19
2.2.6.2.	Objetivos de las marcas de auditoría.....	19
2.2.6.3.	Características de las marcas de auditoría.....	20
2.2.7.	Índices.....	20
2.2.7.1.	Definición.....	20
2.2.8.	Papeles de trabajo de auditoría.....	20
2.2.8.1.	Definición.....	20
2.2.8.2.	Propósitos de los papeles de trabajo.....	21

2.2.8.3.	Funciones de los papeles de trabajo	21
2.2.8.4.	Contenido mínimo de los papeles de trabajo	22
2.2.8.5.	Propiedad y custodia de los papeles de trabajo	22
2.2.8.6.	Tipos de papeles de trabajo	22
2.2.8.7.	Archivos de los papeles de trabajo	23
2.2.8.7.1	Archivo permanente.....	23
2.2.8.7.2	Archivo corriente	23
2.2.9.	Pruebas de auditoría	24
2.2.9.1.	Definición.....	24
2.2.9.2.	Clasificación de las pruebas de auditoría	24
2.2.9.2.3	Pruebas de cumplimiento	24
2.2.9.2.4	Pruebas sustantivas.....	24
2.2.10.	Hallazgos	25
2.2.10.1.	Definición.....	25
2.2.10.2.	Atributos del hallazgo	25
2.2.11.	Control interno	26
2.2.11.1.	Definición.....	26
2.2.11.2.	Objetivos del control interno.....	26
2.2.11.3.	Componentes control interno	26
2.2.11.3.1	Ambiente de control	26
2.2.11.3.2	Evaluación de riesgos.....	27
2.2.11.3.3	Actividades de control	27
2.2.11.3.4	Información y comunicación.....	27
2.2.11.3.5	Supervisión y monitoreo	27
2.2.12.	Administración	27
2.2.12.1.	Definición.....	27
2.2.12.2.	Importancia de la administración	27
2.2.12.3.	Características de la administración	28
2.2.12.4.	Proceso Administrativo	28
2.2.12.5.	Etapas del proceso administrativo.....	28
2.2.13.	Administración de recursos humanos	29
2.2.13.1.	Definición.....	29
2.2.13.2.	Importancia de la función de la administración de recursos humano	29

2.2.13.3.	Objetivo de la administración de recursos humanos	29
2.2.13.4.	Los seis procesos de la administración de recursos humanos	32
CAPÍTULO III.....		33
3.	MARCO METODOLÓGICO	33
3.1.	Hipótesis	33
3.1.1.	Hipótesis general	33
3.1.2.	Hipótesis específicas	33
3.2.	VARIABLES.....	33
3.2.1.	Variable independiente.....	33
3.2.2.	Variable dependiente.....	33
3.3.	Tipos de investigación.....	34
3.3.1.	Investigación descriptiva.....	34
3.3.2.	Investigación exploratoria.....	34
3.3.3.	Investigación explicativa.....	34
3.4.	Población y muestra	34
3.4.1.	Población.....	34
3.5.	Métodos, técnicas e instrumentos.....	35
3.5.1.	Métodos.....	35
3.5.1.1.	Método Inductivo	35
3.5.1.2.	Método Deductivo.....	35
3.5.2.	Técnicas.....	36
3.5.2.1.	Observación.....	36
3.5.2.2.	La encuesta.....	36
3.5.2.3.	La entrevista	36
3.5.2.4.	Revisión bibliográfica	36
3.5.3.	Instrumentos.....	36
3.5.3.1.	Entrevista.....	36
3.5.3.2.	Encuesta	36
3.6.	Presentación de resultados	37
3.6.1.	Análisis de la entrevista aplicada al Jefe de Sucursal Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda.	37
3.6.2.	Interpretación, graficación y análisis de los resultados obtenidos de encuestas dirigidas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.....	39

CAPÍTULO IV	56
4. DISEÑO DE LA PROPUESTA	56
4.1. Auditoría administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo en el período 2013.	56
4.2. Contenido de la propuesta	56
Archivo permanente.....	58
Información general	60
Reseña histórica	60
Misión.....	¡Error! Marcador no definido.
Visión.....	¡Error! Marcador no definido.
Orientación Estratégica.....	¡Error! Marcador no definido.
Principios y Valores.....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivos.....	62
Nómina del Personal	62
Estructura Organizacional.....	63
Ubicación Geográfica	64
Logotipo.....	65
Servicios.....	65
Hojas de marcas y referencias	70
Archivo corriente	74
Fase I.....	76
Carta de presentación.....	76
Carta de compromiso	77
Carta presentación de la Firma de Auditora	78
Contrato de Servicios Profesionales	79
Memorando de planificación	81
Cronograma de Trabajo	84
Fase II.....	86
Programa de Auditoría.....	86
Visita a las instalaciones de la entidad.....	88
Matriz de evaluación de medios internos y externos FODA	89
Entrevista al Jefe se Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INI Ltda.	91
Evaluación del Sistema de Control Interno	93
Hoja de Hallazgo	125

Cuestionario de análisis de la Misión	133
Cuestionario de análisis de la Visión	135
Cuestionario de análisis de Objetivos	137
Evaluación del Reglamento Interno.....	139
Cuestionarios de Control Interno a cada Empleado.....	140
Fase III.....	161
Carta de presentación.....	161
Informe de Auditoría	162
Fase IV.....	169
Matriz de seguimiento de recomendaciones	169
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	171
Conclusiones	171
Recomendaciones	172
BIBLIOGRAFÍA	173
ANEXOS	175

ÍNDICE DE CUADROS

No.	TÍTULO	PÁG.
1	Población de la COAC INTI Ltda., sucursal Riobamba.....	35
2	Conocimiento auditoría administrativa.....	39
3	Importancia Auditoría Administrativa.....	40
4	Grado de eficiencia auditoría administrativa	41
5	Áreas críticas auditoría administrativa	42
6	Objetivos de la cooperativa.....	43
7	Misión y visión de la cooperativa	44
8	Sociabilización del manual de funciones.....	45
9	Plan de capacitación anual	46
10	Verificación de recursos económicos	47
11	Código de ética	48
12	Desempeño de la entidad	49
13	Falencias administrativas	50
14	Nómina del personal	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	TÍTULO	PÁG.
1	Conocimiento auditoría administrativa.....	39
2	Importancia auditoría administrativa	40
3	Grado de eficiencia auditoría administrativa	41
4	Áreas críticas auditoría administrativa	42
5	Objetivos de la cooperativa.....	43
6	Misión y visión de la cooperativa	44
7	Sociabilización del manual de funciones.....	45
8	Plan de capacitación anual	46
9	Verificación de recursos económicos	47
10	Código de ética	48
11	Desempeño de la entidad	49
12	Falencias administrativas	50

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	TÍTULO	PÁG.
1	Estructura organizacional	63
2	Ubicación de la COAC INTI Ltda., Sucursal Riobamba.....	64

RESUMEN

La aplicación de la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo en el período 2013, con el objetivo de determinar el mejoramiento y cumplimiento de la gestión administrativa.

Para la ejecución de la auditoría se elaboraron programas, entrevistas, encuestas y hojas de hallazgos, los mismos que nos permitieron elaborar el informe de auditoría en la que se estableció las deficiencias administrativas como inexistencia de un código de ética, falta de sociabilización del manual de funciones y del reglamento interno, falta de capacitación, incumplimiento de políticas de la selección del personal, no cuenta con indicadores de desempeño, falta de rotación de funciones, falta de control en el momento de su trabajo.

La aplicación de las recomendaciones permitirá que se alcance: un mejor comportamiento de conducta del personal, al sociabilizar el manual de funciones y el reglamento interno se lograra un mejor desempeño, al capacitar al personal permitirá actualizar sus conocimientos, al cumplir con la políticas de la selección del personal se lograra contratar personal idóneo, al aplicar indicadores de desempeño personal se alcanzará un correcto funcionamiento, rotar las funciones permite realizar otras actividades que no correspondan a su cargo, al controlar al personal al momento que realiza su trabajo se logrará un control eficiente de sus actividades.

Lcdo. Iván Patricio Arias González

DIRECTOR DE TESIS

SUMMARY

The application of the Administrative Auditing to the Savings or Loans INTI Ltd, Branch Riobamba, Province of Chimborazo in the period 2013, with the aim to determine the objective and accomplishment of the administrative management.

For the execution of the auditing were elaborated programs, interviews, and finding sheets, the same that allowed to elaborate the auditing report in which was established the administrative deficiencies such as: absence of an ethic code, lack of socialization of the job description manual, and internal rule, lack of training, non-compliance of the policies of staff selection, does not count with performance indicators, lack of function rotation, lack of control at the moment, the staff execute their work.

The application of the recommendations will permit to reach: a best behavior of staff conduct, at the moment to socialize the job description manual and the internal rule will be gotten a best performance, to train the staff will allow to upgrade their knowledge, to accomplish with the policies of staff selection will grasp to hire suitable staff, to apply indicators of staff development will reach a correct functioning, rotate the functions permit to make other activities that do not correspond to their charge, to control the personnel at the moment to make their job will be reached an efficient control of their activities.

INTRODUCCIÓN

Los problemas administrativos dieron lugar a nuevas dimensiones en el pensamiento administrativo. Los estudiosos trataron problemas cotidianos inmediatos: problemas de planeación, de organización, etc.; problemas de recursos humanos, materiales de tecnología y producción. En la búsqueda sistemática de soluciones naturalmente utilizaron la ciencia y la metodología científica. Este enfoque pragmático y sus soluciones científicas dieron lugar a una orientación técnica hacia la auditoría administrativa.

La auditoría administrativa es un conjunto de operaciones que permiten coordinar todos los recursos disponibles para conseguir los objetivos planteados de la organización, partiendo del análisis situacional que permitan proveer información oportuna y veraz para la correcta toma de decisiones.

Las instituciones financieras se han constituido en la base fundamental para el desarrollo económico de país, por lo cual es necesario examinar y evaluar la forma como manejan la gestión administrativa, donde nace la necesidad de que toda institución financiera realice auditorías administrativas para medir el grado de cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales.

La presente investigación está conformada por los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: Consiste en el planteamiento, formulación, delimitación, justificación y objetivos general y específicos del problema.

CAPÍTULO II: Contiene el marco teórico cual se compone de antecedentes históricos, fundamentación teórica.

CAPÍTULO III: Es el desarrollo del marco metodológico en la que contiene la hipótesis general y específicos y las variables de estudio y se determina la modalidad, tipos de investigación, población muestra, métodos, técnicas de investigación, resultado de la entrevista aplicada al Jefe de Sucursal Riobamba de la cooperativa y análisis e interpretación de las encuestas aplicadas al personal que permite la verificación del hipótesis mediante el método Chi Cuadrado.

CAPÍTULO IV: Se procede al desarrollo de la Auditoría Administrativa aquí se realiza dos archivos corriente que contiene la información general de la entidad y el archivo permanente contiene las fases de auditoría que son: Planificación Preliminar, Ejecución de la Auditoría, Comunicación de Resultados y Seguimiento.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., domiciliada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, República del Ecuador; aprobada mediante ACUERDO MINISTERIAL N° 0091-DPMIESCH-PC, del 31 de Marzo del 2011, siendo su capital inicial de diez mil ocho dólares de los estados unidos de Norte América \$10.008,00, la fecha de su constitución con un número de dieciocho socios fundadores, de conformidad al Art.8.- de la Ley de Cooperativas, en concordancia con el Art.14.- del Reglamento General de la Ley antes invocada, queda inscrita el 08 de Abril del 2011 en el Registro General de Cooperativas con el número de orden 7559.

Debido a la situación actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se determinó las siguientes debilidades en la siguiente área administrativa.

La Cooperativa cuenta con sistemas de control gerencial empíricas que tiene que ver con los programas, actividades y segmentos operativos, incumplimiento del Organigrama Estructural en la cual se evidencia la responsabilidad propia de la división de trabajo y la autoridad propia de la misma, no cuenta una evaluación constante del Control Interno, ni tampoco cuenta un plan anual de capacitación para la formación profesional por parte de los directivos para garantizar un mejor desarrollo de las actividades y falta de métodos eficaces para controlar la asistencia y actividades que desarrollan el personal.

Adicionalmente se determinó la falta de herramientas de gestión administrativa, lo cual no permite conocer la situación actual e identificar las áreas que requieran acciones correctivas, además la falta de compromiso del personal provoca al incumplimiento de la responsabilidad de sus funciones asignadas lo que limita a un mejor trabajo y no lograr el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

La realización de este trabajo investigativo busca mejorar los procesos administrativos de la entidad, a través de una auditoría administrativa implementando un sistema de decisiones que mejoren la prestación de servicios financieros y por ende una mejora significativa en los procesos administrativos.

1.1.1. Formulación del problema

¿De qué manera la realización de una Auditoría Administrativa, incide en el mejoramiento y control de la gestión administrativa enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo en el período 2013?

1.1.2. Delimitación del problema

La presente investigación será llevada a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., la misma que se encuentra ubicada en la Provincia de Chimborazo de la Ciudad de Riobamba en el período 2013.

Campo:

Auditoría Administrativa.

Área:

Administrativa.

Espacial:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., la misma que se encuentra ubicada en la Ciudad de Riobamba- Provincia de Chimborazo.

Tiempo:

Período 2013.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación planifica obtener resultados significativos en base a la evaluación la gestión administrativa enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos y del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., identificando las causas, dando propuestas para mejorar las políticas, objetivos y procedimientos que se consideren necesarios para lograr los resultados esperados.

Además proporcionar alternativas de mejoramiento permitiendo el desarrollo y buen desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., con procedimientos más eficaces permitiendo el buen desarrollo de la gestión buscando siempre el bienestar de los directivos, funcionarios principales y socios.

El resultado de la auditoría permitirá medir el grado de eficiencia, eficacia y economía de los procesos, seguridad y orden de la gestión administrativa para mejorar los métodos operativos e incrementar el rendimiento con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

Con esta investigación se va hacer gestiones más eficientes, eficaces y económicas en la administración de la entidad, permitiendo que brinde de manera excelente los servicios hacia sus socios aplicando todos los conocimientos adquiridos en nuestra carrera estudiantil.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Efectuar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el período 2013, para el mejoramiento y cumplimiento de la gestión administrativa enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Desarrollar el marco teórico que contribuyan a la investigación que identifiquen los procesos de la auditoría administrativa.
2. Aplicar una metodología de investigación para la auditoría administrativa, con el fin de determinar los nudos críticos de la entidad.
3. Elaborar un informe final de auditoría que sirva como instrumento para mejorar la toma de decisiones administrativas en forma eficiente y eficaz a la entidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

2.1.1. Antecedentes Investigativos

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., no se han realizado anteriormente investigaciones con el presente tema a desarrollar, “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO EN EL PERÍODO 2013”.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. AUDITORÍA

2.2.1.1. Definición

Es un proceso sistemático de control, verificación y evaluación de los libros contables, registros, documentos y procedimientos operativos con el fin de comprobar la corrección de los registros y las operaciones pertinentes, verificar la documentación y su correspondencia, con las operaciones y registro, evaluar el cumplimiento de los distintos procedimientos del ente, haciendo finalmente un informe del citado proceso. (O.GRECO, Diccionario Contable, 2000, pp. 8)

2.2.1.2. Objetivo de una auditoría

Es la expresión de una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PPCGA), Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEC), a las políticas de la dirección y a los requerimientos establecidos.(www.ediabaco.com)

2.2.1.3. Finalidad de una auditoría

Es prestar un servicio de asistencia constructiva a la financiera y administración, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa o cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales. (www.ediabaco.com)

2.2.1.4. Ventajas de la auditoría

El hombre de negocios recibe datos por medio del auditor, así como ideas, sugerencias y opiniones que de otra forma no tendría y que le sirven para obtener operaciones más eficientes y lucrativas de su empresa.

El auditor debe ofrecer sugerencias, comentarios, análisis sólidos y nuevos, y debe formular su opinión a los Estados Financieros del cliente de manera imparcial. El auditor influye para que el personal del cliente trabaje con mayor entusiasmo, dedicación, acierto y eficiencia. (WHITTINGTON Dany, Principios de Auditoría, 2004, pp. 50)

En la actualidad la Auditoría moderna se encarga de:

- Solucionar problemas, a través del estudio y revisión del control interno.
- Consultora de las necesidades de las empresas, previo la toma de decisiones.
- Contralora de las operaciones realizadas.
- Por tanto tiene un enfoque global del proceso empresarial, sin limitarse a las finanzas y/o contabilidad.

2.2.1.5. Tipos de auditoría

Ahora que se ha consolidado la presencia de la auditoría en las organizaciones, la financiera ocupa un lugar prominente por ser la pionera en el campo evaluatorio, pero es innegable que en el transcurso de los años se han incrementado la realización de auditorías especializadas. (Sotomayor Alfonso, Auditoría Administrativa Proceso y Aplicación, 2008, pp. 15-16)

Por otra parte, es de esperar que exista igual número de auditorías entre las organizaciones que tienen actividades paralelas, pero en el campo técnico no sucede así. Lo que si se tiene identificado de manera similar es la clasificación de éstas, que atiende a disposiciones institucionales o legales.

Las auditorías internas y externas representan a primera clasificación natural, ya que obedecen a quien las realiza, y comprenden las especialidades que aumentan posteriormente.

Las auditorías ambientales, de calidad y social han sido requeridas con mayor exigencia en los últimos años y las organizaciones están conscientes de su contribución preventiva

o, en su caso, correctiva; por su parte, la financiera representa el primer tipo de evaluación formal y su repercusión e influencia con los demás es trascendente.

Auditoría financiera.- Examen y revisión de estados financieros, con base a los lineamientos del Instituto de Contadores Públicos.

Auditoría fiscal.- Verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias, de acuerdo con la normativa de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Auditoría operacional.- Revisar el desarrollo y eficiencia en la realización de operaciones y procesos, con base en los lineamientos del Instituto de Contadores Públicos.

Auditoría administrativa.- Evaluar la administración general; su proceso, cumplimiento y promoción. Su normatividad general está delimitada por el conocimiento de esta disciplina.

Auditoría informática.- Revisa y evalúa actividades de tipo funcional, así como el hardware y el software, de acuerdo con lineamientos de la Asociación Mexicana de Auditores en Informática.

Auditoría integral.- Evalúa la eficiencia y eficacia, así como la toma de decisiones, su repercusión y resultados.

Auditoría ambiental.- Evalúa y examina los procesos e impactos industriales en el medio ambiente y recursos materiales, con base en los lineamientos de normatividad oficiales de la autoridad federal y estatal en la materia.

Auditoría calidad.- Evalúa tanto la calidad del producto o servicio como la del proceso, de acuerdo con la normatividad establecida por esta disciplina.

Auditoría social.- Evalúa en forma fiel la actitud y comportamiento social del negocio, con base en las normas de ética y sociales.

Auditoría gubernamental.- Examina operaciones de diferente naturaleza en entidades y dependencia del sector público, con base en preceptos de índole constitucional.

2.2.2. AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

2.2.2.1. Definición

“Es una revisión sistemática y evaluatoria de una entidad o parte de ella, que se lleva a cabo con la finalidad de determinar si la organización está operando eficientemente”.

(RAY Whittington, Auditoría Administrativa, 2000, pp.34)

Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar el valor y lograr una ventaja competitiva sustentable. (Franklin Enrique, Auditoría administrativa, 2013, pp.15)

2.2.2.2. Importancia de la auditoría administrativa

En un ambiente económico globalizado, que es el que prevalece en nuestros días, donde la competitividad es la única alternativa de sobrevivencia, las empresas requieren incrementar su productividad para ser competitivas. (Mancillas Eduardo, Auditoría Administrativa, 2011, pp. 42)

El camino hacia esta meta es el camino de la eficiencia, que es el objetivo de la administración como ciencia, y la auditoría administrativa tiene como objetivo el mejoramiento de la administración de una empresa.

La importancia de una técnica ésta en función de su utilidad para el hombre, y aunque la auditoría administrativa nace en la primera mitad del siglo xx, es en nuestros días cuando adquiere mayor importancia como herramienta de apoyo para la administración.

2.2.2.3. Objetivos de la auditoría administrativa

Por sus características, la auditoría administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones toda vez que permite detectar en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, que acciones se debe tomar para subsanar deficiencias, como superar obstáculos, como imprimir mayor cohesión al funcionamiento de las mismas y, sobre todo, realizar un análisis causa – efecto que concilie en forma congruente los hechos con las ideas. (Enrique Franklin, Auditoría Administrativa; Evaluación y diagnóstico empresarial, 2013, pp.15-16)

En virtud de lo anterior, es necesario fijar el marco para definir objetivos congruentes, cuya cobertura encamine las tareas hacia los logros específicos. Entre los aspectos más sobresalientes para conseguirlo, se pueden mencionar:

De control.- Destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoría y poder 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 apoye la definición de la estructura, competencia, las funciones y procesos por medio del manejo efectivo de la delegación de autoridad y trabajo en equipo.

De servicio.- Representan la manera en la cual 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.- Busca 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 convierta en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice con el fin de convertirlas en oportunidades de mejora.

De toma de decisiones.- Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

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

De vinculación.- Facilitan que la auditoría se constituya en un eslabón entre la organización y un contexto globalizado.

2.2.2.4. Propósito de la auditoría administrativa

Si bien desde hace mucho tiempo en muchas organizaciones se reconoce a las auditorías financieras y fiscales como parte de un control (medio) eficaz, solo recientemente se ha reconocido y agregado otro tipo de auditoría para acrecentar los medios de control interno de las empresas. (Rodríguez Joaquín, Auditoría administrativa, 2010, pp.25-26)

Aplicar la auditoría administrativa es indispensable debido a las limitaciones administrativas que se presentan en la auditoría financiera, aunque es importante que esta se realice en una empresa; sin embargo, hace falta la revisión y evaluación de la empresa en su conjunto, en cada área funcional, en un departamento.

El resultado de llevar a cabo dicho examen y evaluación nos ayudará a:

- Conocer el grado en el que se han alcanzado los objetivos.
- Revisar las políticas y sus prácticas, tanto para verificar su cumplimiento como para su adecuación.
- Identificar las áreas funcionales que necesitan apoyo.
- Saber si los sistemas y procedimientos son eficientes.
- Crear nuevas estrategias rentables de comercialización y distribución.
- Conocer el comportamiento humano.
- Determinar la confiabilidad del sistema de información administrativa.
- Medir de en grado en grado en que son efectivos los controles administrativos en rigor.
- Medir el uso adecuado del personal en áreas funcionales.
- Concentrar esfuerzos para mejorar la productividad.
- Conocer la posición que tiene las empresas en el mercado que se desenvuelve.

2.2.2.5. Enfoque de la auditoría administrativa

La Auditoría Administrativa representa más enfoque positivo, con la mirada hacia adelante, que evalúa la manera en que la gerencia general de una empresa cumplen con los objetivos organizacionales predeterminados, determinar su efectividad en la práctica, organización y lo apropiado de la toma de decisiones de la gerencia general y gerencias de área. (Rodríguez Joaquín, Auditoría administrativa, 2010, pp.111-112)

2.2.2.6. Alcance de la auditoría administrativa

En el área de influencia que abarca la auditoría administrativa comprende la totalidad de una organización en lo correspondiente a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. (Enrique Franklin, Auditoría Administrativa; Evaluación y diagnóstico empresarial, 2013, pp.16-17)

Esta connotación incluye aspectos como:

- **Naturaleza jurídica.-** Marco jurídico que proporciona contexto y sirve de base normativa a las acciones de una organización.
- **Criterios de funcionamiento.-** Pautas que indican una organización para encauzar su desempeño.
- **Estilo de administración.-** Forma de gestión de una organización.
- **Enfoque estratégico.-** Mecanismo y estrategias que sigue la organización para la consecución de sus fines.
- **Sector de actividad.-** Sector o división económica en que se ubica una organización.
- **Ámbito de operación.-** Área o ámbito de acción en que opera una organización.
- **Número de empleados.-** Planta laboral de que dispone una organización.
- **Relaciones de coordinación.-** Nivel de interacción e integración de las actividades de los diferentes ámbitos de la organización.
- **Desarrollo tecnológico.-** Grado de desarrollo de la tecnología de la información.
- **Sistemas de comunicación e información.-** Red de intercambio de información, conocimientos y experiencias.
- **Nivel de desempeño.-** Logro de los objetivos de una organización, producto de su gestión.
- **Trato a clientes.-** Atención a los clientes internos y externos de la organización.
- **Entorno.-** Elementos fuera de las fronteras de la organización que ejercen influencia en sus acciones y forma de operar.
- **Generación de bienes, servicios, capital y conocimiento.-** Gestión de los recursos de una organización por medio de procesos para hacerla competitiva.
- **Sistema de calidad.-** Normalización de la calidad de los productos y servicios de una organización.

2.2.2.7. Principios de la auditoría administrativa

Ahora es conveniente tratar lo referente a principios básicos en las auditorías administrativas, los cuales viene a ser parte de la estructura teórica de estas, por tanto, debemos recalcar los siguientes tres principios fundamentales: (Rodríguez Joaquín, Auditoría administrativa, México, 2010, pp.48-50)

1. **Sentido de la evaluación.-** La auditoría administrativa no intenta evaluar la capacidad técnica de ingenieros, contadores, abogados u otros especialistas, en la ejecución de sus respectivos trabajos. Más bien se ocupa de llevar un examen y evaluación de la calidad de los gerentes, tanto individual como colectiva; es decir, personas responsables de la administración de funciones operacionales y a ver si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados que aseguren que la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se apliquen en forma económica.
2. **Importancia del proceso de verificación.-** Una responsabilidad de la auditoría administrativa es determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivo, administrativo y operativo; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que el responsable de área o el supervisor piensa que está ocurriendo. Los procedimientos de auditoría administrativas respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información de terrenos, y el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles.
3. **Habilidad para pensar en términos administrativos.-** El auditor administrativo deberá ubicarse en la posición de un administrador a quien se le responsabilice de una función operacional y pensar como éste lo hace (o debería hacerlo). Es decir, preguntarse: ¿Qué necesitaría conocer acerca del trabajo que se está desarrollando?, ¿cómo planear el trabajo?, ¿cómo medir el desempeño alcanzado?, ¿cómo motivar al personal?, ¿cómo controlar el trabajo asignado?, ¿cómo asegurarse de que el trabajo fue realizado precisa, completa y oportunamente?
En sí, trata de pensar en sentido administrativo, lo cual es un atributo muy importante para el auditor administrativo.

2.2.2.8. Ventajas de la auditoría administrativa

Aquí se menciona diversas ventajas de aplicar la auditoría administrativa en todo tipo y tamaño de empresa: (González M., Auditoría Administrativa, México, 2002, pp.25-26)

- Ayuda a la administración superior a aumentar su eficiencia por medio de recomendaciones y acciones.

- Promueve la eficacia administrativa (como consecuencia, la operativa) al reducir costos para aumentar ingresos, simplificar tareas, establecer armonía entre personal y empresa y tener el personal adecuado.
- Revisar si una empresa funciona de manera coordinada entre el recurso humano y si hay compatibilidad entre objetivos y planes, acciones y políticas.
- Se realiza partiendo de pruebas selectivas, de esta manera se tiene la ventaja de profundizar en estructura organizacional, sistemas y procedimientos, política y su práctica, manuales administrativos.
- Evaluar de manera periódica el sistema de control interno administrativo.
- Tiene la ventaja de ser interdisciplinaria, ya que en la realización de una auditoría administrativa pueden participar otros profesionistas que estén encuadrados con el área administrativa.
- Constituye una garantía para la dirección general de conocer el grado de efectividad con el que está siendo administrada una empresa.

2.2.2.9. Proceso en la ejecución de auditoría administrativa

A continuación se presenta una descripción de las etapas de ejecución de la auditoría administrativa:(Sotomayor Alfonso, Auditoría Administrativa Proceso y Aplicación, 2008, pp. 45-46-47)

Las etapas de ejecución de la auditoría administrativa son las siguientes:

1. Planeación
2. Desarrollo
3. Obtención del informe
4. Seguimiento

1. Planeación

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

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

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

Las actividades a realizar en esta etapa son:

- Definición de la evaluación.
- Análisis y estudio preliminar.
- Determinación del alcance.
- Diagnóstico administrativo.
- Programa de trabajo y aprobación.
- Designación del personal.

Esta etapa requiere de dedicación diligente y consenso de equipo para identificar plenamente el objetivo y el alcance que de inicio a la auditoría.

2. Desarrollo

Propiamente el desarrollo representa la ejecución misma de la auditoría, es decir, que implica un trabajo de campo más marcado en la planeación.

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

Las actividades a realizar en esta etapa son:

- Aplicación del programa de trabajo.
- Utilización de técnicas de auditoría.
- Evaluación del control interno.
- Obtención de la información.
- Validación de la información.
- Elaboración y notas de trabajo.
- Detección de hallazgos y su evidencia.
- Revisión inicial de la información.
- Depuración de la información.
- Análisis de la información.

- Interpretación de la información.
- Conclusión del trabajo operativo.

Naturalmente que en esta etapa se tendrá como guía orientadora de trabajo el programa elaborado antes en la planeación.

Cabe señalar que en las actividades iniciales, al utilizar las técnicas para obtener información, se debe evaluar el control interno de la organización.

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

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

3. Obtención del informe

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

Las actividades a realizar en esta etapa son:

- Información periódica preliminar.
- Intercambio constructivo de opiniones.
- Solución de anomalías intrascendentes.
- Jerarquía de observaciones de la auditoría.
- Señalamiento de recomendaciones.
- Aceptación de deficiencias por el auditado.
- Selección del modelo de presentación.
- Oportunidad del informe final.

En el ámbito de la actividad evaluatoria existen profesionales con una habilidad natural para redactar informes, así como otros cuya destreza está en el campo operativo.

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

4. Seguimiento

La etapa de seguimiento representa una actividad cuya función esencial es verificar que se cumplan con las recomendaciones presentadas en el informe derivado de la auditoría, además constatar su contribución a la eficiencia de la organización.

El tiempo de realización para esta actividad varía de una organización a otra, ya que depende de la naturaleza de la función o hecho evaluado, su importancia y oportunidad, así como la voluntad de constatar lo sucedido después de la auditoría.

Su ejecución es de tipo preventivo y va enfocada a evitar errores en la interpretación de las recomendaciones derivadas de la auditoría.

El seguimiento se evaluará por principio la oportunidad en la implementación de las recomendaciones y su repercusión en la operatividad de la organización, así como el valor agregado que el personal haya aportado.

Las actividades a realizar en esta etapa son:

- Decisión de continuar con la actividad.
- Confirmación del cumplimiento.
- Nueva auditoría.

Cuando el seguimiento se lleva a cabo en forma oportuna, la actividad evaluatoria se concluye en forma eficiente, pero si ocurre extemporáneamente deja de ser de utilidad. La plena disposición de las áreas evaluadas facilita, agiliza y abrevia la labor del seguimiento.

2.2.3. CONTROL DE GESTIÓN: CONTROL DE LA EFICACIA, EFICIENCIA Y ECONOMÍA

Entre los motivos que dan lugar a una auditoría administrativa está la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles. En este caso, se persigue el

objetivo de establecer un control de eficacia, eficiencia y economía. De ahí que también se denomine auditoría 3E.

2.2.3.1. Eficiencia

La eficiencia mide y califica el recorrido entre medios y fines; es la proporción entre la utilización de insumos, recursos, costos, tiempo y forma en la que se relacionan los fines con los medios. A mayor eficiencia más racionalidad y optimización. La eficiencia se mide con indicadores de gestión. (Enrique Franklin, Auditoría Administrativa; Evaluación y diagnóstico empresarial, 2013, pp.366)

2.2.3.2. Eficacia

La eficacia es un concepto ligado esencialmente al logro de los objetivos. Hace referencia a la relación existente entre los objetivos propuestos. Los productos o recursos aportados y los objetivos alcanzados. La eficacia consta de dos partes: una relativa a si se han los objetivos de la política y otra sobre los acontecimientos deseados efectivamente han ocurrido y si pueden atribuirse a la política aplicada. (Enrique Franklin, Auditoría Administrativa; Evaluación y diagnóstico empresarial, 2013, pp.366)

2.2.3.3. Economía

La economía mide el costo o recursos aplicados para lograr los objetivos de un programa o política pública contra los resultados obtenidos, es decir, elegir entre varias opciones las alternativas que conduzca al máximo cumplimiento de los objetivos con el menor gasto presupuestal posible. (Enrique Franklin, Auditoría Administrativa; Evaluación y diagnóstico empresarial, 2013, pp.367)

2.2.4. EVIDENCIA DE AUDITORÍA

2.2.4.1. Definición

Se llama evidencia de auditoría a cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido. (Mira Juan, Apuntes de Auditoría, 1991, pp.193)

La evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser suficiente, competente y pertinente.

2.2.4.2. Tipos de Evidencias

2.2.4.2.1. Evidencia Física

Se obtiene mediante inspección y observación directa de las actividades, bienes o suceso, esta evidencia puede presentarse en forma de documentos, fotos, gráficos, cuadros, mapas o muestra materiales. Cuando la evidencia física es decisiva para lograr los objetivos de la auditoría interna, debe ser confirmada, adecuada y oportunamente por los auditores. (Meigs Walter, Principios de Auditoría, 200, pp. 248)

2.2.4.2.2. Evidencia Documental

Puede ser de carácter física o electrónica (cheques, facturas, contratos, etc.), pueden ser externas o internas a la organización. (Meigs Walter, Principios de Auditoría, 200, pp. 248)

2.2.4.2.3. Evidencia Testimonial

Obtenida de personas que trabajan en la organización o que tienen relación con el mismo, mediante declaraciones y entrevista. (Meigs Walter, Principios de Auditoría, 200, pp. 248)

2.2.4.2.4. Evidencia Analítica

Surge del análisis y verificación de datos comparativos, el análisis puede realizarse sobre cálculos, indicadores de rendimiento y tendencias reportadas en los informes financieros. (Meigs Walter, Principios de Auditoría, 200, pp. 248)

2.2.5. PROGRAMAS DE AUDITORÍA

2.2.5.1. Definición

Las instrucciones detalladas para la recopilación de la evidencia para un área de auditoría o para toda la auditoría recibe el nombre de programa de auditoría. Este siempre incluye una lista de procedimientos de auditoría. Por lo general también incluye, los objetivos que se buscan con la aplicación de los procedimientos diseñados, el tamaño de la muestra, partidas a escoger y el periodo de las pruebas. Por lo regular se debe preparar un programa de trabajo para cada componente, objeto de la auditoría. El programa de auditoría es esencial para todos los niveles de responsabilidad. Para el auditor responsable de la auditoría, le da la seguridad de que el trabajo se planeó adecuadamente; para el que supervisa el trabajo, sirve como base para el seguimiento y

supervisión del trabajo y para el auditor asistente es una guía para la ejecución del trabajo.

2.2.5.2. Características del programa de auditoría

- Debe ser sencillo y comprensivo.
- Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utilizarán de acuerdo al tipo de empresa a examinar.
- El programa debe estar encaminado a alcanzar el objetivo principal.
- Debe desecharse los procedimientos excesivos o de repetición.
- El programa debe permitir al auditor a examinar, analizar, investigar, obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar.
- Las sociedades auditoras, acostumbran tener formatos preestablecidos los cuáles deben ser flexibles para que puedan ser adecuados a un determinado tipo de empresa.
- El programa debe ser confeccionado en forma actualizada y con amplio sentido crítico de parte del auditor.

2.2.6. MARCAS DE AUDITORÍA

2.2.6.1. Definición

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar de constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría. (Bacon Charles, Manual de Auditoría Interna, 1996, pp.18)

Las marcas al igual que los índices y referencias, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

2.2.6.2. Objetivos de las marcas de auditoría

Entre los objetivos de las marcas de auditoría tenemos:

1. Dejar constancia del trabajo realizado.

2. Facilitar el trabajo y ayudar a que se aproveche al máximo el espacio de la cédula, pues evitan describir detalladamente las actividades efectuadas para la revisión de varias partidas.
3. Agilizar la supervisión ya que permiten comprender de inmediato el trabajo realizado.
4. Identificar y clasificar las técnicas y procedimientos utilizados en la auditoría.

2.2.6.3. Características de las marcas de auditoría

- La explicación de las marcas debe ser específica y clara.
- Los procedimientos de auditoría efectuados que no se evidencian con base en marcas, deben ser documentados mediante explicaciones narrativas, análisis, etc.

2.2.7. ÍNDICES

2.2.7.1. Definición

Los índices de auditoría son símbolos numéricos, alfabéticos y alfanuméricos, que colocados en el ángulo superior derecho de los papeles de trabajo, con lápiz rojo permite un ordenamiento lógico y facilita su rápida identificación. (Bacon Charles, Manual de Auditoría Interna, 1996, pp. 18)

El índice numérico se utilizará en los papeles de trabajo generales como: borrador del informe, orden de trabajo, plan de trabajo, programa de trabajo, cuestionarios, asientos de ajustes, estados financieros, etc.

El índice alfanumérico en los papeles de trabajo de trabajo específicos.

2.2.8. PAPELES DE TRABAJO DE AUDITORÍA

2.2.8.1. Definición

Los papeles de trabajo son el vínculo conector entre los registros de contabilidad del cliente y el informe de auditores. Ellos documentan todo el trabajo realizados por los auditores y constituyen la justificación para el informe que estos presentan. La materia de evidencia competente y suficiente que exige la tercera norma del trabajo de campo debe estar claramente documentado en los papeles de trabajo de los auditores. (Ray Whittington, Kurt Pany, Auditoría Enfoque Integral, 1999, pp. 280)

2.2.8.2. Propósitos de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo constituyen un compendio de todas las pruebas y evidencias obtenidas por el auditor y cumplen los siguientes propósitos:

- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo realizado.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes.
- Facilita la preparación del informe del auditor, revisor y supervisor.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones del auditor.
- Servir de fuente para comprobar y explicar las conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe.
- Proporcionar información para las declaraciones tributarias.
- Proveer un registro histórico de la información analizada.
- Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de auditoría.
- Acumular evidencias, tanto de los procedimientos de auditoría aplicados, como de las muestras seleccionadas, que permita al auditor formarse una opinión del manejo financiero – administrativo de la entidad.
- Sirve como defensa en posibles litigios o cargos en contra del auditor.

2.2.8.3. Funciones de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo de auditoría ayudan a los auditores en diversas formas importantes al: (Ray Whittington, Kurt Pany, Auditoría Enfoque Integral, 1999, pp. 280)

- a) Proporcionar un medio de asignar y coordinar el trabajo de auditoría.
- b) Ayudar a los auditores seniors, gerentes y socios en la supervisión y revisión del trabajo.
- c) Servir de soporte para el informe de los auditores.
- d) Documentar el cumplimiento por parte de los auditores de las normas de auditoría generalmente aceptadas relacionadas con el trabajo de campo.
- e) Ayudar en la planificación y realización de las auditorías futuras del cliente.

Adicionalmente, los papeles de trabajo proporcionan información útil en la prestación de servicios profesionales, como la preparación de recomendaciones para mejorar el control interno y la prestación de servicios de consultoría.

2.2.8.4. Contenido mínimo de los papeles de trabajo

La preparación de los papeles de trabajo requiere una exhaustiva planeación antes de empezar a ejecutar el trabajo. Normalmente es importante estudiar la forma de cédula u hoja de análisis utilizada y por eso tenemos que tener como mínimo un orden de contenido:

- Evidencia los estados contables y demás información, sobre los que va a opinar el auditor. Presenta la conformidad de acuerdo con los requisitos de la entidad.
- Prueba de que el trabajo fue bien ejecutado, supervisado y revisado.
- Forma el sistema de control interno que ha llevado el auditor y el grado de confianza que de ese sistema y cuál es el alcance realizado para revisar las pruebas sustantivas.
- Detalle de las definiciones o desviaciones en el sistema de control interno y conclusiones a las que llega.
- Detalle de las contrariedades en el trabajo y soluciones a las mismas.

2.2.8.5. Propiedad y custodia de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo de auditoría son propiedad de los auditores, no del cliente. En ningún momento el cliente tiene derecho a exigir acceso a éstos. Después de la auditoría, los papeles de trabajo son conservados por los auditores.

Algunas veces los clientes encuentran útil referirse a información de los papeles de trabajo de los auditores de años anteriores. Generalmente los auditores están dispuestos a proporcionar esta información, pero sus papeles de trabajo no deben ser considerados como un sustituto para los propios registros contables del cliente. (Ray Whittington, Kurt Pany, Auditoría Enfoque Integral, 1999, pp. 282)

2.2.8.6. Tipos de papeles de trabajo

Puesto que los papeles de trabajo respaldan una diversidad de información reunida por los auditores, hay diversos tipos de papeles. Sin embargo, la mayoría de los papeles de trabajo puede agruparse en ciertas categorías generales, a saber: (Ray Whittington, Kurt Pany, Auditoría Enfoque Integral, 1999, pp. 283)

1. Papeles de trabajo administrativo de auditoría.
2. Balance de prueba de trabajo y planillas u hojas de trabajo sumarias.

3. Asientos de ajuste y asientos de reclasificación.
4. Planillas u hojas de trabajo de apoyo, análisis, conciliaciones y papeles de trabajo de cálculo globales.
5. Papeles de comprobaciones.

2.2.8.7. Archivos de los papeles de trabajo

Estos papeles de trabajo deber ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea carpetas o archivos de dos clases que son; archivo corriente y archivo permanente. (Peña María, Control, Auditoría y Revisión Fiscal, 2007, pp. 67)

2.2.8.7.1. Archivo permanente

El archivo permanente está conformado por todos los documentos que tiene el carácter de permanencia en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto pueden volver a utilizar en futuras auditorías: como los Estatutos de Constitución, contratos de arriendo, informe de auditorías anteriores.

Los papeles de trabajo constituyen la principal evidencia de la tarea de auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el informe de auditoría.

La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los siguientes puntos:

- Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tiene vigencia en un periodo de varios años.
- Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
- Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años.

2.2.8.7.2. Archivo corriente

Está formado por todos los documentos que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo y que la permitirán emitir su informe previo y final.

Los papeles de trabajo constituyen la principal evidencia de la tarea de auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el informe de auditoría.

Los papeles de trabajo son utilizados para:

- Registrar el conocimiento de la entidad y su sistema de control interno.
- Documentar la estrategia de auditoría.

- Documentar la evaluación detallada de los sistemas, las revisiones de transacciones y las pruebas de cumplimiento.
- Documentar los procedimientos de las pruebas de sustentación aplicadas a las operaciones de la entidad.
- Mostrar que el trabajo de los auditores fue debidamente supervisado y revisado.
- Registrar las recomendaciones para el mejoramiento de los controles observados durante el trabajo.

El formato y el contenido de los papeles de trabajo es un asunto relativo al juicio profesional del auditor.

2.2.9. PRUEBAS DE AUDITORÍA

2.2.9.1. Definición

Son técnicas o procedimientos que se utiliza para la obtención de evidencia que compruebe y fundamente su dictamen u opinión de la auditoría. (Enrique Franklin, Auditoría Administrativa; Evaluación y diagnóstico empresarial, 2013, pp.15-16)

2.2.9.2. Clasificación de las pruebas de auditoría

2.2.9.2.1. Pruebas de control

Están relacionadas con el grado de efectividad del control interno imperante.

2.2.9.2.2. Pruebas analíticas

Se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento.

2.2.9.2.3. Pruebas de cumplimiento

Consiste en recolectar evidencia con el propósito de probar el cumplimiento de una organización con procedimientos de control.

2.2.9.2.4. Pruebas sustantivas

Se refiere en la que la evidencia se recoge para evaluar la integridad de transacciones individuales, datos u otra información.

2.2.10. HALLAZGOS

2.2.10.1. Definición

Los hallazgos en la auditoría financiera son asuntos que llaman la atención de auditor y que, en su opinión deben comunicarse a la entidad ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información financiera confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración en los estados financieros. (Blanco Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, 2003, pp. 535)

2.2.10.2. Atributos del hallazgo

Para precisar un resultado de Auditoría, es necesario que el auditor identifique los siguientes atributos: (Blanco Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, 2003, pp. 535)

CONDICIÓN

Situación actual encontrada – “Lo que es”.

CRITERIO

Como debe ser (la norma, la ley, el reglamento) – “Lo que debe ser”.

CAUSA

Que originó la deficiencia encontrada – “Por qué sucedió”.

EFECTO

Efectos que pueden ocasionar la deficiencia encontrada – “La deficiencia entre lo que es y debe ser”

CONCLUSIONES

Constituyen un resumen de los comentarios sobre las deficiencias o desviaciones encontradas como producto del juicio crítico personal del auditor.

RECOMENDACIONES

Son la parte fundamental de un trabajo de auditoría está dirigida a la máxima autoridad de la organización con la finalidad de formular actividades indispensables para prevenir y corregir el problema que se haya identificado (deficiencia, error, inobservancia de las normas, etc.).

2.2.11. CONTROL INTERNO

2.2.11.1. Definición

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopten en un negocio para salvaguarda sus activos, verificar la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración. (Rodríguez Joaquín, Control Interno, 2009, pp. 48)

2.2.11.2. Objetivos del control interno

Es un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de: (Rodríguez Joaquín, Control Interno, 2009, pp. 49)

- Proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia.
- Promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos.
- Apoyar y medir la eficacia y eficiencia de ésta.
- Medir la eficiencia de operación en todas las áreas funcionales de la organización.

2.2.11.3. Componentes control interno

El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son: (Rodríguez Joaquín, Control Interno, 2009, pp. 50)

A continuación se detalla los componentes del Control Interno

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Comunicación
- Monitoreo o Supervisión

2.2.11.3.1. Ambiente de control

Tiene una influencia directa en nivel de compromiso del personal respecto al control constituyente la base de los demás elementos del control interno, apartando disciplina y estructura.

2.2.11.3.2. Evaluación de riesgos

Permite a una entidad la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos.

2.2.11.3.3. Actividades de control

Son las políticas y procedimientos establecidos por la dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlos, como respuesta a los riesgos que podría afectar al logro de los objetivos.

2.2.11.3.4. Información y comunicación

Es necesario identificar, procesar y comunicar la información relevante en la forma y en el largo plazo que permita a cada funcionario asumir sus responsabilidades.

2.2.11.3.5. Supervisión y monitoreo

Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomara la forma de actividades de supervisión continua, de evaluaciones periódicas a una combinación de las anteriores.

2.2.12. ADMINISTRACIÓN

2.2.12.1. Definición

La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos. (Munch Lourdes, Administración, 2007, pp. 6)

2.2.12.2. Importancia de la administración

La importancia de la administración es indiscutible; si analizamos su origen y evolución a lo largo de la historia es posible concluir que gran parte de la avance de la sociedad está fundamentada en la administración. Además, la importancia de esta disciplina se demuestra lo siguiente: (Munch Lourdes, Administración, 2007, pp. 22)

- Es indispensable para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- Optimiza recursos, la productividad y eficiencia están en relación directa con la aplicación de una adecuada administración.
- Es la estructura donde se basa el desarrollo económico y social de la comunidad.

2.2.12.3. Características de la administración

La administración posee ciertas características que la diferencian de otras disciplinas:
(Munch Lourdes, Administración, 2007, pp. 23)

- **Universalidad.-** Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada.
- **Valor Instrumental.-** Su finalidad es eminentemente práctica, la administración es un medio para lograr los objetivos de un grupo.
- **Amplitud de ejercicio.-** Se aplica a todos los niveles o subsistemas de la organización.

2.2.12.4. Proceso Administrativo

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad. El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. (Munch Lourdes, Administración, 2007, pp. 37)

2.2.12.5. Etapas del proceso administrativo

En este libro se estudiarán cinco etapas del proceso administrativo y son las siguientes:
(Munch Lourdes, Administración, 2007, pp. 40-45-49-51-55)

Planeación.- La determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretende obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito.

Organización.- La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.

Dirección.- La dirección es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa.

Integración.- Se basa en los elementos como son: diagnóstico, fuentes, selección y contratación del personal.

Control.- El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones.

2.2.13. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

2.2.13.1. Definición

La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño. (Chiavenato Idalberto, Gestión del Talento Humano, 2009, pp. 9)

2.2.13.2. Importancia de la función de la administración de recursos humano

Durante muchos años se pensó que el capital financiero era la llave que permitía el desarrollo de las empresas. Era una creencia generalizada. El capital financiero era indispensable para el éxito de la empresa. Hoy se piensa que la incapacidad de una empresa para reclutar y retener a una buena fuerza de trabajo es lo que constituye la llave principal para las operaciones del negocio. No existe ningún proyecto sustentado en buenas ideas, vigor y entusiasmo que haya sido impedido por falta de efectivo o de recursos financieros. Existen industrias cuyo crecimiento se vio dificultado porque no pudieron mantener una fuerza de trabajo eficiente y entusiasta; les faltó capital intelectual.

El panorama del futuro se relaciona con talento, las competencias y el capital intelectual, con la AHR al frente. (Chiavenato Idalberto, Gestión del Talento Humano, 2009, pp. 11)

2.2.13.3. Objetivo de la administración de recursos humanos

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxitos se han dado cuenta de que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados.

Para alcanzar los objetivos de la administración de recursos humanos es necesario tratarlas con elementos básicos para la eficacia de la organización.

Los objetivos de la ARH son múltiples; esta debe, entre otras cosas, contribuir a la eficacia de la organización: (Chiavenato Idalberto, Gestión del Talento Humano, 2009, pp. 11-12-13)

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.-

La función de la ARH es un componente fundamental de la organización de hoy. Antes se hacía hincapié en hacer las cosas correctamente, se imponían métodos y reglas a los trabajadores para conseguir la eficiencia. El salto a la eficacia vino con la preocupación por alcanzar objetivos y resultados. No se puede imaginar la función de ARH sin conocer el negocio de una organización. Cada negocio tiene diferentes implicaciones para la ARH. El principal objetivo de la ARH es ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos y a realizar su misión.

2. Proporcionar competitividad a la organización.-

Esto significa saber crear, desarrollar y aplicar las habilidades y las competencias de la fuerza de trabajo. La función de la ARH es conseguir que las fortalezas de las personas sean más productivas para beneficio de los clientes, los asociados y los empleados. Esta fue la creencia que llevó a Walt Disney a construir su compañía con base en sus propias personas. En el nivel macroeconómico, la competitividad se refiere al grado en que una nación puede, en condiciones libres y justas de mercado, producir bienes y servicios que sean aceptados en los mercados internacionales, mientras que, al mismo tiempo, mantiene o expande las ganancias reales de los ciudadanos.

3. Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas.-

Cuando un ejecutivo dice que el propósito de la ARH es construir y proteger el patrimonio más valioso de la empresa (personas), se refiere a este objetivo de la ARH. Preparar y capacitar continuamente a las personas es el primer paso. El segundo es brindar reconocimiento, y no solo monetario. Para mejorar e incrementar su desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben. Esto significa recompensar los buenos resultados, no así a las personas que no tienen un desempeño positivo. Los objetivos deben

ser claros y se debe explicar cómo serán medidos y los cuáles serán los beneficios si se alcanza.

4. **Aumentar la autoactualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.-** Antes se hacía hincapié en las necesidades de la organización. Hoy se sabe que las personas deben ser felices. Para que sean productivas, las personas deben sentir que el trabajo es adecuado para sus competencias y que se les trata con equidad. Las personas pasan la mayor parte en el trabajo y eso requiere una estrecha identificación con el trabajo que hacen.
5. **Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.-** La calidad en el trabajo (CVT) se refiere a los aspectos que se experimentan en éste, como el estilo de administración, la libertad y la autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la camaradería, la seguridad del empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas y agradables.
6. **Administrar e impulsar el cambio.-** En decenios recientes hubo un período turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que deben aplicarse para garantizar la supervivencia de las organizaciones.
7. **Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable.-** Toda actividad de ARH debe ser abierta, transparente, justa, confiable y ética. Las personas no deben ser discriminadas y sus derechos básicos deben ser garantizados. Los principios éticos se deben aplicar a todas las actividades de la ARH. Tanto las personas como las organizaciones deben seguir normas éticas y de responsabilidad social. La responsabilidad social no es una exigencia impuesta sólo a las organizaciones, sino también y principalmente, a las personas que trabajan en ellas.
8. **Construir la mejor empresa y el mejor equipo.-** Ya no basta con cuidar a las personas. Al cuidar a los talentos, la ARH deben cuidar también el contexto donde trabajan. Esto implican la organización del trabajo, la cultura corporativa y el estilo de administración. Al lidiar con estas variables, la ARH conduce a la creación no sólo de una fuerza de trabajo fuertemente involucrada, sino también de una empresa nueva y diferente.

2.2.13.4. Los seis procesos de la administración de recursos humanos

La ARH es un conjunto integrado de procesos dinámicos e interactivos. : (Chiavenato Idalberto, Gestión del Talento Humano, 2009, pp. 15-16)

Los seis procesos básicos del ARH son:

1. **Procesos para integrar personas.-** Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar proceso para promover o abastecer personas. Incluyen el reclutamiento y la selección de personal.
2. **Procesos para organizar a las personas.-** Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.
3. **Procesos para recompensar a las personas.-** Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestaciones y servicios sociales.
4. **Procesos para desarrollar a las personas.-** Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional. Implican la formación y el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.
5. **Procesos para retener a las personas.-** Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.
6. **Procesos para auditar a las personas.-** Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen banco de datos y sistemas de información administrativa.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

Con la realización de una Auditoría Administrativa, permitirá el mejoramiento y cumplimiento de la gestión administrativa enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo en el período 2013.

3.1.2. Hipótesis específicas

1. El desarrollo del marco teórico contribuirá a la investigación que identifiquen los procesos de la Auditoría Administrativa.
2. La aplicación de una metodología de investigación para la auditoría administrativa, con el fin de determinar los nudos críticos de la entidad.
3. La elaboración de un informe final de auditoría que sirva a la gerencia como instrumento para la toma de decisiones administrativas en forma eficiente y eficaz.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable independiente

Auditoría Administrativa

3.2.2. Variable dependiente

Mejoramiento de la gestión administrativa enfocada en la eficiencia, eficacia y economía.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se ha visto en la necesidad de realizar en el presente trabajo investigativo los varios tipos de investigación que detallamos a continuación.

3.3.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva ayuda a aprehender las características externas del objeto de estudio. Esta aprehensión sirve para profundizar el conocimiento objetivo del problema para la posible elaboración de leyes generales. Los estudios descriptivos tiene la misión de mostrar en que ocurre el problema que se estudia.

3.3.2. Investigación exploratoria

También se denomina investigación preliminar y consiste en la observación inmediata del área, los elementos y relaciones de los mismos; en una especie de captación o aprehensión de las cosas a primera vista tratando, sin embargo, de fijar los puntos de referencia. Este estudio realiza a través del análisis de la documentación y de contactos directos para lograr una primera aproximación al problema.

Ha sido de importancia emplear este tipo de investigación para de esta manera dar inicio a la resolución del problema que se ha planteado.

3.3.3. Investigación explicativa

Va más allá de la descripción, está dirigida a responder las causas de los fenómenos, su objetivo es explicar las razones de este fenómeno. Se pretende llegar a generalizaciones extensibles más allá de los sujetos analizados.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población del presente trabajo de investigación se compone todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

Por ser reducido el número de personas con la que se trabajó no se requiere el establecimiento de muestra. Por cuanto se analizó al 100% de la población con la finalidad de obtener evidencias confiable y oportuna para tener una base razonable de la información.

Población de la COAC INTI Ltda. Sucursal Riobamba

Cuadro N°. 1

POBLACIÓN DE ESTUDIO	N.-ENCUESTADOS
Jefe de Sucursal	1
Jefe de Crédito	1
Recuperador de Cartera	1
Promotora de Captaciones	1
Secretaria Atención al Cliente	1
Cajera	1
Contador	1
TOTAL ADMINISTRATIVOS	7

Fuente: Archivo de la secretaria COAC. INTI Ltda.

Elaborado por: Rafael Huaraca

3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1. MÉTODOS

Para nuestra investigación utilizaremos los siguientes métodos: inductivo – deductivo.

3.5.1.1. Método Inductivo

Es un proceso analítico – sintético mediante el cual se parte del estudio de hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general que los rige. Es aquel que de la observación de los hechos y casos particulares para llegar a ley general; en otras palabras, va de sus partes al todo.

3.5.1.2. Método Deductivo

El método deductivo sigue un proceso sintético – analítico, es decir contrario al anterior; se presenta conceptos, definiciones, leyes o normas generales, de las cuales se extraen conclusiones o consecuencias en las que se aplican; o se examinan casos particulares sobre las base de las afirmaciones generales presentadas. Es aquel que va de lo general a lo particular, del todo de las partes.

3.5.2. TÉCNICAS

3.5.2.1. Observación

La observación es, por excelencia, la técnica en la investigación de cualquier ciencia. Es la percepción dirigida de los objetos y fenómenos de la realidad.

3.5.2.2. La encuesta

La técnica de encuesta consiste en la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de personas con respecto a un tema que define el investigador.

3.5.2.3. La entrevista

La entrevista es un encuentro cara a cara entre personas que conversan con la finalidad. Al menos de una de las partes, de obtener información respecto a la otra exigida por los objetivos específicos de un estudio.

3.5.2.4. Revisión bibliográfica

Consiste en la búsqueda de información científica escrita sobre un tema acotado y sobre el cual se reúne y se discute críticamente, toda la información obtenida.

3.5.3. INSTRUMENTOS

3.5.3.1. Entrevista

Es una guía estructurada de preguntas entre dos personas el entrevistador (investigador) y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de éste, que es, por lo general una persona entendida en la materia de la investigación.

3.5.3.2. Encuesta

La encuesta requiere de un cuestionario, los cuestionarios son esencia de un modelo de preguntas que podría utilizarse inclusive en una entrevista; consiste en formas impresas en las cuales los sujetos proporcionan información escrita al investigador.

El cuestionario de la encuesta es impersonal, porque no lleva nombre ni otra identificación de las personas que lo respondan.

3.6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.6.1. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DE SUCURSAL RIOBAMBA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA.

Sr:

Paul Carrillo

Jefe de Sucursal Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda.

Con el objetivo de desarrollar el trabajo de investigación titulada AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO EN EL PERÍODO 2013., con su mayor consideración díguese en contestar las preguntas citadas con la mayor veracidad posible con el fin de que no alterar los resultados posteriores a la presente investigación.

1. ¿La entidad tiene definido claramente los objetivos?

Si tenemos claramente definidos los objetivos que pretendemos cumplir a futuro con la colaboración de todo el personal de la entidad.

2. ¿Usted ocupa otro cargo dentro de la entidad?

Solo ocupo como Jefe de Sucursal.

3. ¿Conoce usted que es una Auditoría Administrativa?

Si, tengo conocimiento que la Auditoría Administrativa es evaluar cómo se está realizando todas las actividades que desarrolla el personal dentro de la entidad.

4. ¿Está de acuerdo que se realice una Auditoría Administrativa?

Si estoy de acuerdo que se realice una Auditoría para de esta manera permitirá conocer si el personal cumplen con su funciones de manera correcta en cada área de su trabajo.

5. ¿Cree usted que al realizar una Auditoría Administrativa en la institución permitirá obtener información para la toma de decisiones adecuadas?

Si, ya que al realizar la auditoría permitirá conocer las falencias administrativas que tiene la entidad lo cual ayudará a corregir las debilidades que puedan existir dentro de la cooperativa.

6. ¿En la entidad se ha realizado anteriormente una auditoría administrativa?

En el tiempo que ha existido la cooperativa solo se ha realizado ninguna auditoría administrativa.

7. ¿La cooperativa cuenta con una visión y misión?

Si contamos con una visión y misión porque toda institución debe tener establecido la meta hacia donde se propone llegar.

8. ¿Existe un organigrama estructural bien establecido?

Si, posee pero solo cuenta con las líneas de responsabilidad y autoridad.

9. ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado por el personal?

No por el momento ya que el personal ha disminuido su nivel de trabajo ya que no cumplen a cabalidad y responsabilidad sus actividades.

10. ¿Está usted en la capacidad de resolver cualquier dificultad o conflicto que se pueda presentar dentro de la cooperativa?

Por supuesto que estoy con la capacidad de resolver cualquier anomalía que exista dentro de la entidad.

11. ¿Qué mecanismos se utiliza para la selección del personal?

Previamente se realiza un correcto estudio de las carpetas, la mejor carpeta es la seleccionada para el puesto de trabajo.

12. ¿Cómo se da a conocer las funciones que debe cumplir cada uno de los empleados?

Se les indica el primer día de ingreso a la cooperativa las funciones que debe realizar.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DE SUCURSAL

Una vez realizada la entrevista dirigida al Jefe de Sucursal Riobamba de la entidad hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- El trabajo del Jefe de Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., es poco satisfactorio ya que no cumple al 100% los objetivos de la entidad ya que no presiona al personal que desempeñe sus funciones de una manera eficiente y eficaz para alcanzar sus objetivos propuestos.
- El Jefe de Sucursal no entrega formalmente el manual de funciones al personal, por lo que ocasiona las actividades que debe realizar los empleados.
- El jefe de Sucursal debe verificar el cumplimiento de las actividades que desempeñan el personal.

3.6.2. INTERPRETACIÓN, GRAFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA.

PREGUNTA N° 1

1. ¿Conoce usted conocimiento de lo que significa una Auditoría Administrativa?

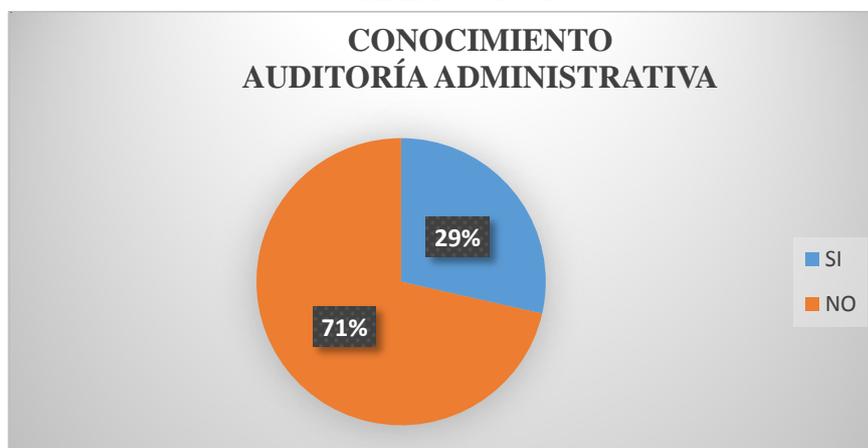
**CUADRO N° 2
CONOCIMIENTO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

GRÁFICO N° 1



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas efectuadas al personal se determinó que dos empleados (29%) manifestaron tener conocimiento sobre la Auditoría Administrativa. Por otra parte cinco empleados (71%) indican que no tener conocimiento sobre la Auditoría Administrativa.

PREGUNTA N° 2

2. ¿Cree usted que la Auditoría Administrativa es de vital importancia para el desarrollo procesos administrativos de la entidad?

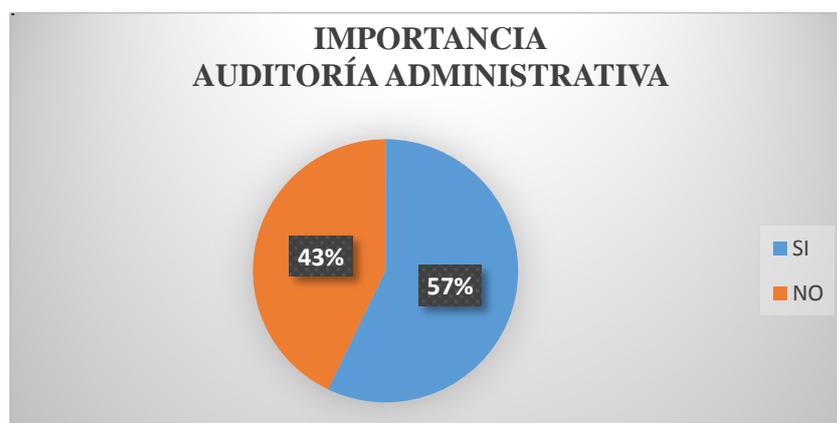
CUADRO N° 3
IMPORTANCIA AUDITORÍA ADMINITRATIVA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

GRÁFICO N° 2



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas efectuadas al personal se determinó que cuatro empleados (57%) manifestaron que es de vital importancia realizar una Auditoría Administrativa ya que permite desarrollar de manera eficiente los procesos administrativos de la entidad. Por otra parte tres empleados (43%) indican que no es de vital importancia la realización de una Auditoría Administrativa para la entidad.

PREGUNTA N° 3

3. ¿Cree usted que debe realizar una Auditoría Administrativa dentro de la podrá medir el grado de eficiencia administrativa?

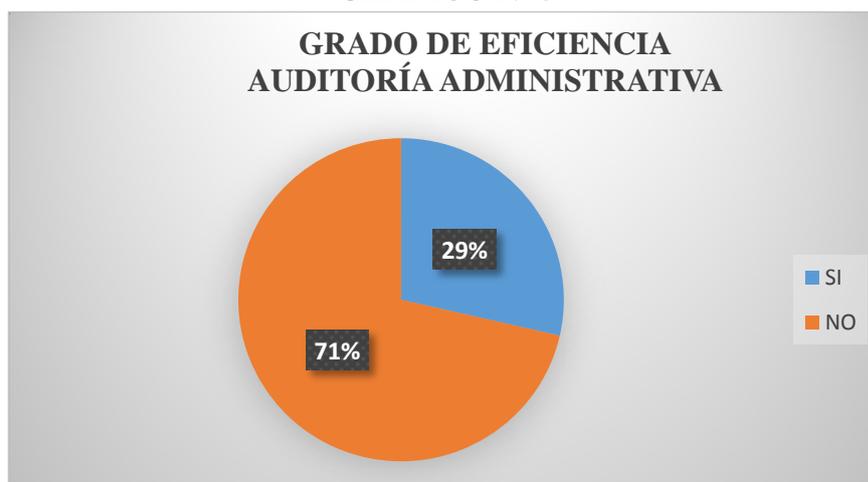
CUADRO N° 4
GRADO DE EFICIENCIA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas efectuadas al personal se determinó que dos empleados (29%) manifestaron que al realizar una Auditoría Administrativa se podrá medir el grado de eficiencia. Por otra parte cinco empleados (71%) indican que no se podrá medir el grado de eficiencia realizar una Auditoría Administrativa.

PREGUNTA N° 4

4. ¿Cree usted que la Auditoría Administrativa permitirá detectar las áreas críticas de la entidad?

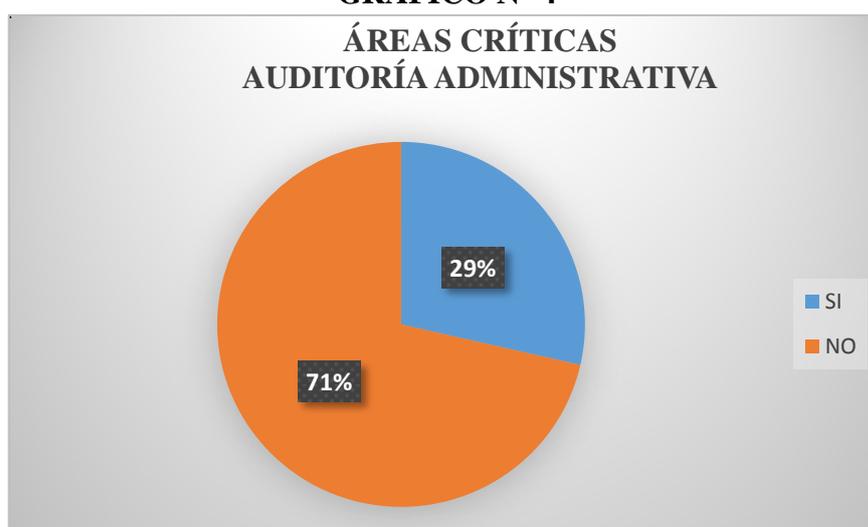
CUADRO N° 5
ÁREAS CRÍTICAS AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

GRÁFICO N° 4



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas efectuadas al personal se determinó que dos empleados (29%) manifestaron que al efectuar una Auditoría Administrativa se podrá determinar las áreas críticas. Por otra parte cinco empleados (71%) indican que no se podrá determinar las áreas críticas al realizar una Auditoría Administrativa.

PREGUNTA N° 5

5. ¿Conoce usted cuales son los objetivos de la cooperativa?

CUADRO N° 6
OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

GRÁFICO N° 5



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas efectuadas al personal se determinó que cuatro empleados (57%) manifestaron conocer los objetivos de la entidad. Por otra parte tres empleados (43%) indican no conocer los objetivos de la entidad.

PREGUNTA N° 6

6. ¿Conoce cuál es la misión y visión de la entidad?

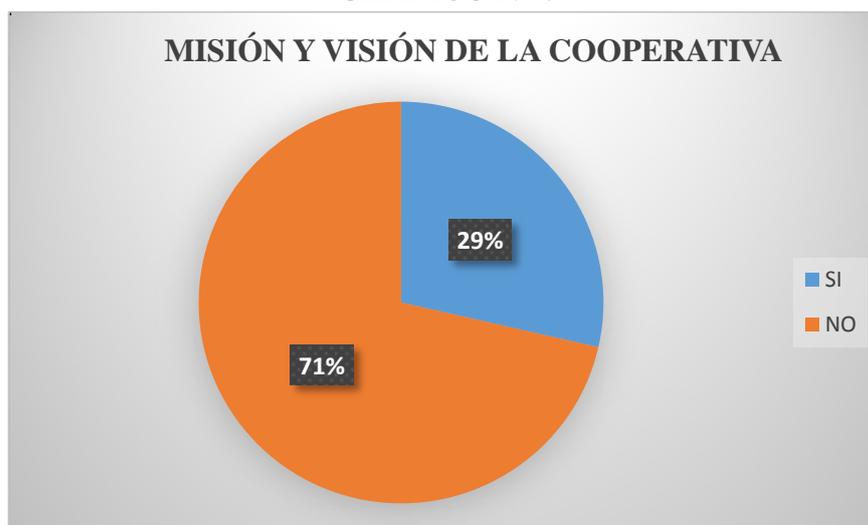
CUADRO N° 7
MISIÓN Y VISIÓN DE LA COOPERATIVA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

GRÁFICO N° 6



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas efectuadas al personal se determinó que dos empleados (29%) manifestaron conocer la misión y visión de la entidad. Por otra parte cinco empleados (71%) indican no conocer la misión y visión de la entidad.

PREGUNTA N° 7

7. ¿Se ha sociabilizado el Manual de Funciones que deben cumplir el personal?

CUADRO N° 8
SOCIABILIZACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	00%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

GRÁFICO N° 7



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas efectuadas al personal se determinó que los siete empleados (100%) manifestaron no se han sociabilizado el Manual de Funciones que deben cumplir el personal.

PREGUNTA N° 8

8. ¿La cooperativa cuenta con un plan de capacitación anual para la formación profesional y actualización de los conocimientos del personal?

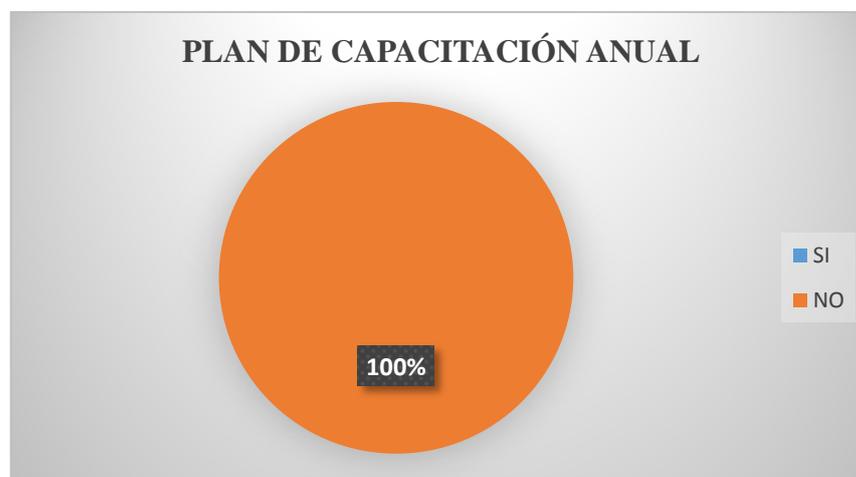
CUADRO N° 9
PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

GRÁFICO N° 8



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas efectuadas al personal se determinó que los siete empleados (100%) manifestaron no contar con un plan de capacitación anual para la formación profesional y actualización de los conocimientos del personal.

PREGUNTA N° 9

9. ¿Existe una verificación adecuada de los recursos económicos con sus respectivos documentos de soporte?

CUADRO N° 10
VERIFICACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

GRÁFICO N° 9



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas efectuadas al personal se determinó que dos empleados (29%) que si se realiza una verificación adecuada de los recursos económicos con sus respectivos documentos de soporte Por otra parte cinco empleados (71%) indican que no hay una verificación de los recursos económicos de la entidad.

PREGUNTA N° 10

10. ¿La cooperativa cuenta con un Código de Ética que regula el comportamiento de conducta del personal?

**CUADRO N° 11
CÓDIGO DE ÉTICA**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

GRÁFICO N° 10



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas efectuadas al personal se determinó que los siete empleados (100%) manifestaron no contar con un Código de Ética que regula el comportamiento de conducta del personal.

PREGUNTA N° 11

11. ¿La administración de la entidad evalúa el desempeño con relación a los objetivos institucionales?

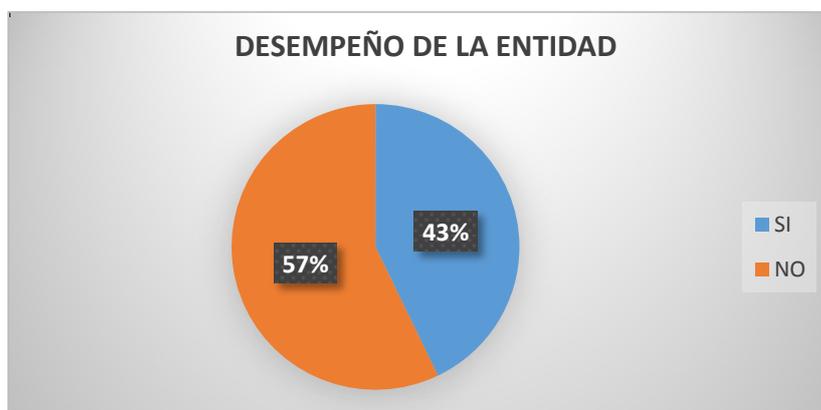
CUADRO N° 12
DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

GRÁFICO N° 11



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas efectuadas al personal se determinó que tres empleados (43%) manifestaron que si se evalúa el desempeño de la entidad con relación a los objetivos institucionales. Por otra parte cuatro empleados (57%) indican que no se evalúa el desempeño de la entidad con relación a los objetivos institucionales.

PREGUNTA N° 12

12. ¿Conoce usted cuales son las falencias administrativas que existen en la entidad?

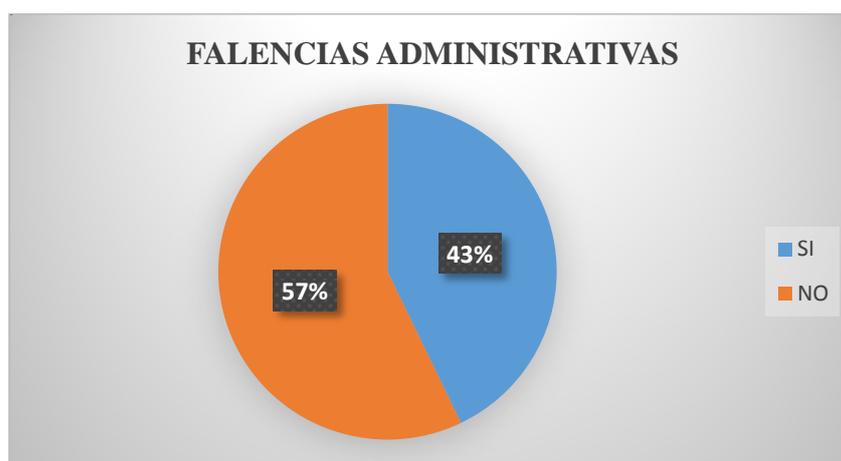
CUADRO N° 13
FALENCIAS ADMINISTRATIVAS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

GRÁFICO N° 12



Fuente: Encuesta de datos

Elaborado por: Rafael Huaraca

INTERPRETACIÓN

Con la aplicación de las encuestas efectuadas al personal se determinó que tres empleados (43%) manifestaron conocer las falencias administrativas que posee la entidad. Por otra parte cuatro empleados (57%) indican que no conocen las falencias administrativas de la entidad.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL

Una vez realizada las encuestas al personal de la entidad, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- Los resultados obtenidos en las encuestas da a conocer que es necesario la aplicación de la Auditoría Administrativa.
- En la entidad se encontraron varias anomalías que se deben corregir a tiempo para su mejor desempeño laboral.
- El desempeño del personal no es muy eficiente por cuanto no conocen y cumple a cabalidad con sus funciones asignadas por lo que no se llega a cumplir los objetivos establecidos por la entidad.

**TABULACIÓN DE DATOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL
PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA.,
SUCURSAL RIOBAMBA.**

Variable independiente

Auditoría Administrativa

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Conoce usted lo que significa una auditoría administrativa?	2	5
2	¿Cree usted que la Auditoría Administrativa es de vital importancia para el desarrollo procesos administrativos de la entidad?	4	3
3	¿Cree usted que debe realizar una Auditoría Administrativa dentro de la podrá medir el grado de eficiencia administrativa?	2	5
4	¿Cree usted que la Auditoría Administrativa permitirá detectar las áreas críticas de la entidad?	2	5
TOTAL		10	18

Variable dependiente

Mejoramiento de la gestión administrativa enfocada en la eficiencia, eficacia y economía.

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Conoce usted cuales son los objetivos de la cooperativa?	4	3
2	¿Conoce cuál es la misión y visión de la entidad?	2	5
3	¿Se ha sociabilizado el Manual de Funciones que debe cumplir el personal?	0	7
4	¿La cooperativa cuenta con un plan de capacitación anual para la formación profesional y actualización de los conocimientos del personal?	0	7
5	¿Existe una verificación adecuada de los recursos económicos con sus respectivos documentos de soporte?	2	5
6	¿La cooperativa cuenta con un Código de Ética que regula el comportamiento de conducta del personal?	0	7
7	¿La administración de la entidad evalúa el desempeño con relación a los objetivos institucionales?	3	4
8	¿Conoce usted cuales son las falencias administrativas que existen en la entidad?	3	4
TOTAL		14	42

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

MATRIZ DE CONTINGENCIA

	SI	NO	TOTAL
VARIABLE INDEPENDIENTE	10	18	28
VARIABLE DEPENDIENTE	14	42	56
TOTAL	24	60	84

HALLAR LA FRECUENCIA ESPERADA (E)

$$E = \frac{TF * TC}{TG}$$

Donde;

E= Esperada

TF= Total Fila

TC= Total Columna

TG= Total General

$$E = \frac{28 * 24}{84}$$

$$E = 8,00$$

$$E = \frac{28 * 60}{84}$$

$$E = 20,00$$

$$E = \frac{56 * 24}{84}$$

$$E = 16,00$$

$$E = \frac{56 * 60}{84}$$

$$E = 40,00$$

HALLAR LOS GRADOS DE LIBERTAD

$$GL = (F - 1)(C - 1)$$

Donde;

GL= Grados Libertad

F = Fila

C = Columna

$$GL = (2 - 1)(2 - 1)$$

95%

$$GL = 1$$

1-95% = 0,05%

$$GL = 3,84$$

HALLAR EL CHI CUADRADO

$$X^2C = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

O	E	$X^2C = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$
10	8,00	0,50
18	20,00	0,20
14	16,00	0,25
42	40,00	0,10
TOTAL		1,05

DECISIÓN

$X^2C > X^2CE$ Hipótesis de Trabajo

$X^2C < X^2CE$ Hipótesis Nula

ANÁLISIS DE LA VERIFICACIÓN HIPÓTESIS

De acuerdo a la decisión de la hipótesis $X^2C < X^2CE$ se llegó a la conclusión que el 1,05 es menor de 3,84 lo cual acepto la hipótesis de Nula y rechazo la hipótesis de Trabajo.

De acuerdo a la Hipótesis Nula se debe mejorar y cumplir con la gestión administrativa enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda. Sucursal Riobamba, en el período 2013.

CAPÍTULO IV

4. DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1. AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO EN EL PERÍODO 2013.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA



ARCHIVO PERMANENTE

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA.
DIRECCIÓN:	OLMEDO Y VICENTE ROCAFUERTE
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
PERÍODO:	2013

ÍNDICE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA.

ARCHIVO PERMANENTE

ARCHIVO PERMANENTE	AP
INFORMACIÓN GENERAL	IG
Reseña Histórica	AP-IG
Misión	AP-IG
Visión	AP-IG
Orientación Estratégica	AP-IG
Principios y Valores	AP-IG
Objetivos	AP-IG
Nómina del personal administrativo	AP-IG
Estructura Organizacional	AP-IG
Ubicación Geográfica	AP-IG

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 01/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 04/07/2014



Logotipo	AP-IG
Servicios	AP-IG
HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS	AP-HMR

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 01/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 04/07/2014

INFORMACIÓN GENERAL

Reseña histórica

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA.

Iluminado tu futuro con seguridad.

Todo lo que puede en Cristo que me fortalece

Acuerdo Ministerial No. 0091

La Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI LTDA., nace jurídicamente el 31 de marzo del 2011 en la ciudad de Riobamba parroquia Licán barrio los Olivos en el sector de Liribamba en las calles Dacota y Machupicho. Bajo acuerdo ministerial No. 0091 cono dieciocho socios fundadores, pero en realidad el germen corporativo fue sembrada en el año 2010, con un capital recabado por los socios integrantes de la Asociación para el Desarrollo Comunitario los Olivos, conformado por los emigrantes de las diferentes comunidades y cantones de Colta, Guamote, Alausí, Chunchi viendo la necesidad de los asociados ya que no tenía acceso a los créditos en los diferentes entidades financieras de la ciudad. Nace la idea de un grupo de miembros de la comunidad conformar una identidad financiera comunitaria para el servicio social empezando con microcréditos destinados a los pequeños y medianos comerciantes ambulantes del sector. El 15 de marzo del 2012 por pedido de los socios se apertura una Sucursal en el centro de la ciudad ubicadas en las calles Olmedo y Rocafuerte para servir a las ciudadanía como se merece.

La idea de desarrollo siempre estuvo latente, es así que bajo la iniciativa del Sr Víctor Carrillo, los jóvenes visionaros deciden acudir al asesoramiento de la Federación de Cooperativas del Ecuador; a través del Sr. Roberto Buñay se elabora el primer estatuto de la Cooperativa y se realizan los trámites para su reconocimiento jurídico.

La Cooperativa INTI Ltda., ha evolucionado en estos tres años, siempre enfocada hacia la satisfacción de sus asociados, apoyo a la comunidad brindando seguridad, confianza para convertirse en una verdadera amiga a su servicio.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 07/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 21/07/2014

Misión

Ser una cooperativa de intermediación financiera que ofrece productos y servicios con responsabilidad, transparencia y puntualidad para satisfacer necesidades y apoyar al desarrollo socioeconómico de sus asociados en su zona de influencia.

Visión

Seremos una entidad financiera competitiva que refleje solvencia y confianza, mediante la aplicación de procesos oportunos, tecnología innovadora, talento humano especializado y comprometido en la satisfacción de necesidades financieras de la ciudad de Riobamba, Puyo y Palora.

Orientación Estratégica

El valor de fondo que gobierna y dirige las acciones de nuestra Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Ltda. Se expone en la misión, visión, orientación estratégica y políticas.

Principios y Valores

Nos sentimos comprometidos con nuestros socios, clientes y con lo que ellos representan. Estamos orgullosos de estar conformados por un grupo de personas que comparten una cultura con principios y valores comunes.

- **Honestidad:** Trabajamos con transparencia y honradez, cumpliendo siempre lo que ofrecemos.
- **Seguridad y Solvencia:** Somos una organización que genera confianza, en base a la solidez moral y financiera que nos caracteriza.
- **Vocación de servicio:** Desarrollamos nuestro trabajo con calidez humana y profesionalismo, esforzándonos por brindar el mejor servicio.
- **Solidaridad:** Apoyamos el mejoramiento de calidad de nuestros socios y clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad.
- **Compromiso:** Actuamos convencidos de que debemos dar más de lo esperado, con un alto sentido de pertinencia a nuestra cooperativa y con responsabilidad.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 07/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 21/07/2014

Objetivos

- a) Fomentar en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y de la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- b) Promover la relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la entidad y del sistema cooperativo.
- c) Facilitar servicios para el beneficio de sus asociados.
- d) Ser una entidad de reconocido prestigio, competitivo, líder y de modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional
- e) Rescatar, fomentar, mantener la identidad y los valores culturales de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador.
- f) Promover el desarrollo de iniciativas de los migrantes ecuatorianos.

Nómina del Personal

Cuadro N° 14

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	CARRILLO YEPEZ PAUL	JEFE DE SUCURSAL
2	MUYULEMA JONATHAN	JEFE DE CRÉDITO
3	SOCAG MALCA ROSA	RECUPERADOR DE CARTERA
4	MUÑOZ LIDIA	PROMOTORA DE CAPTACIONES
5	TAGUA MUÑOZ ROCIO	CAJERA
6	TAPIA MARIA	SECRETARIA
7	GUACHO MANUEL	CONTADOR GENERAL

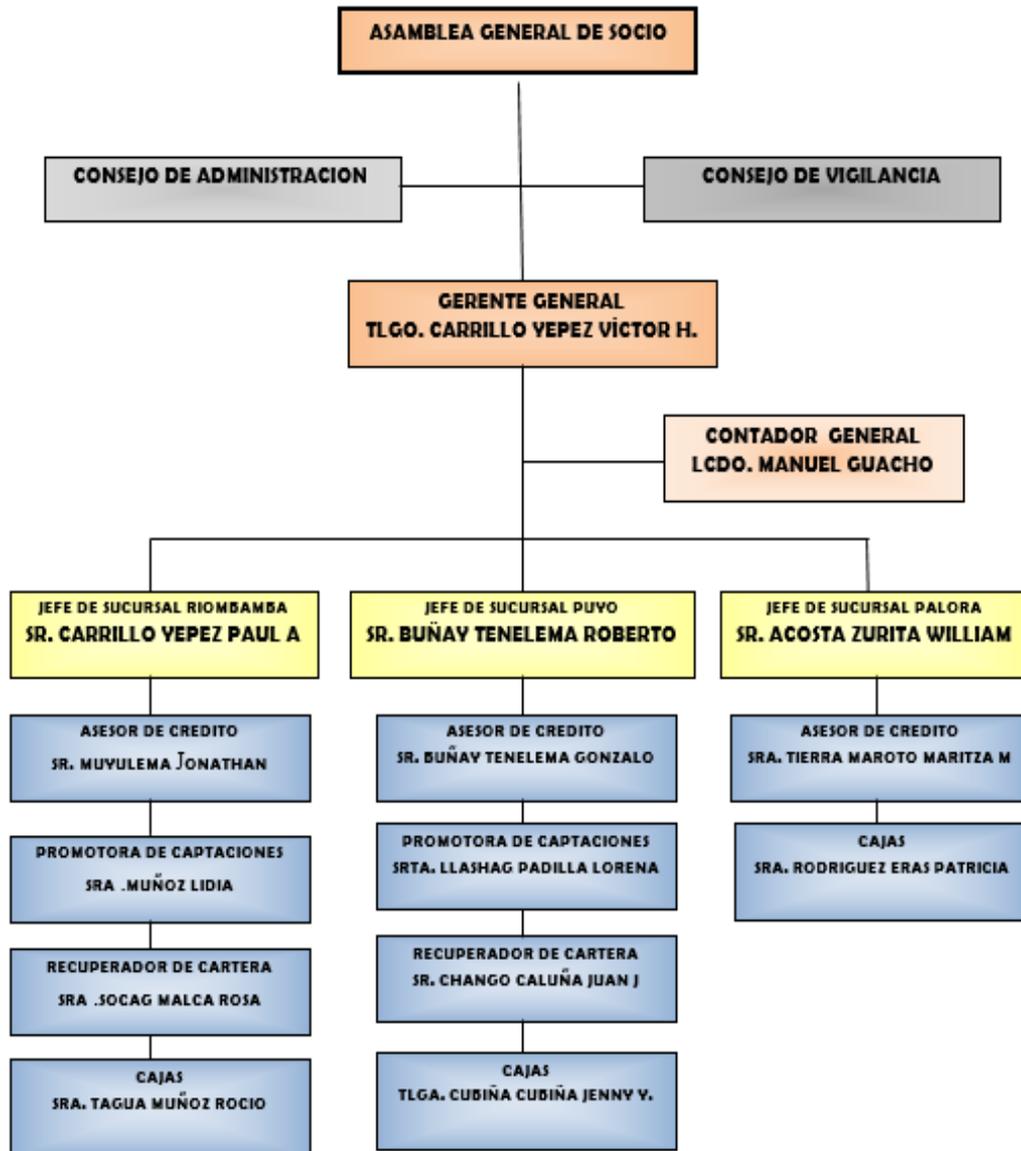
Fuente: Archivo de la Secretaria COAC INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

Elaborado por: Rafael Huaraca

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 07/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 21/07/2014

Estructura Organizacional

Figura N° 1



Fuente: Archivo de la Secretaria COAC INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 07/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 21/07/2014

Ubicación Geográfica

La cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se encuentra ubicado:

Provincia: Chimborazo

Ciudad: Riobamba

Dirección: Olmedo y Rocafuerte

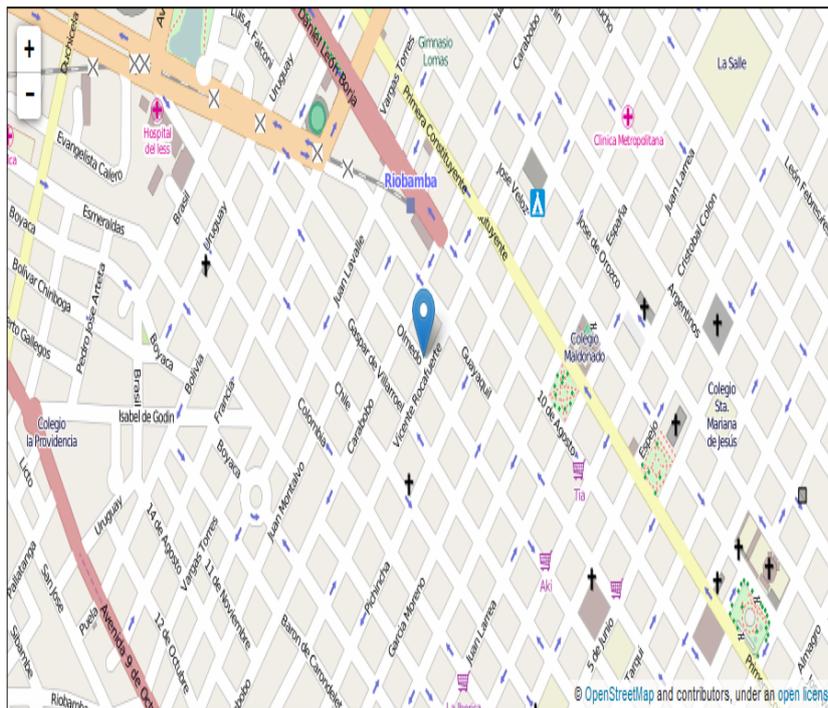
Teléfonos: 032 942 797

Email: coacinti@hotmail.com

Página Web: w.w.w.coacinti.fin.ec

Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

Figura N° 2



Fuente: Archivo de la Secretaria COAC INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 07/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 21/07/2014

Logotipo



Servicios

Ahorros

- Ahorro a la vista
- Ahorro programado
- Ahorro estudiantil
- Ahorro infantil

Ahorro a la vista

Es la cuenta dirigida a personas mayores de 18 años, con la cual usted tiene certificados de aportación que le hacen socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., con ciertos derechos y obligaciones.

Beneficios:

- Acceda inmediatamente a créditos.
- Gane una atractiva tasa de interés, mientras más ahorra más gana.
- Sin ninguna clase de descuentos (excepto si envía o reciba dinero).
- Tarjeta de débito BANRED.
- Atractivas promociones premiando su ahorro.
- Disponibilidad de su dinero las 24 horas al día, los 365 días del año a través de cajeros automáticos BANRED a nivel nacional.

Requisitos:

- Original y copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- Original de una planilla de un servicio básico.
- \$50 dólares de depósito.
- Números telefónicos convencionales de 2 referencias personales.

Elaborado por: R.A.H.P

Fecha: 07/07/2014

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 21/07/2014

Créditos

- Microcrédito.
- Crédito para toda emergencia.
- Crédito estudiantil.
- Crédito comercial.
- Crédito para agricultura y ganadería.
- Crédito emergente.

Microcréditos

Destino del Crédito: Actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeña escala, orientado a pequeños y medianos comerciantes.

Fuente de Ingreso del Solicitante: Ventas o ingresos generados por la actividad comercial.

Requisitos para el Crédito:

- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Certificado de ingresos o rol de pagos (actualizado).
- Carta del impuesto predial.
- Planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono).
- Copia de matrícula del vehículo en caso de poseerlo.
- Un garante.
- Un garante.
- Copia del RUC, patente o facturas de compra de proveedores.

Crédito de Consumo

Destino del Crédito: Adquisición de bienes o pagos de servicios fuente de ingresos del solicitante: sueldos, salarios honorarios o rentas promedio.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 07/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 21/07/2014

Requisitos para el Crédito:

- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Certificado de ingresos o rol de pagos (actualizado).
- Carta del impuesto predial.
- Planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono).
- Copia de matrícula del vehículo en caso de poseerlo.
- Un garante.

Crédito Hipotecario

Destino del crédito: Adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda.

Fuente de Ingresos del Solicitante: Sueldos, salarios, honorarios o rentas promedio.

Requisitos para el Crédito:

- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Certificado de ingresos o rol de pagos (actualizado).
- Carta del impuesto predial.
- Certificado de gravamen actualizado.
- Copias de escrituras.
- Carta de impuesto predial actualizado.
- Planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono).
- Copia de matrícula del vehículo en caso de poseerlo.

Inversiones

Invierta su dinero a plazo fijo, y gane atractivas tasas de interés con la seguridad y garantía que abalizan los años de experiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda.

Beneficios

- Es la forma más confiable y cómoda de hacer crecer su dinero.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 07/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 21/07/2014

- reciba atractivos intereses por sus inversiones.
- Puede renovar cuantas veces desee su plazo fijo y su dinero seguirá ganando más y más interés.
- Sirve como garantía para acceder a un crédito.
- Usted puede elegir la modalidad de plazo (mensual, trimestral y anual).
- Monto Mínimo: 50USD.

Otros servicios:

Pago de los Servicios Básicos

Con solo el recibo puede cancelar su planilla de luz, agua, teléfono, internet, TV Cable etc., en la ventanilla de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda.

Fácil, rápido y sin complicaciones, no necesita ser socio.

Pago del Bono de Desarrollo Humano

Contamos con la autorización del Ministerio de Bienestar Social y del Banco Central para ofrecer el servicio de pago del Bono de Desarrollo Humano;

Solo se necesita:

- Estar registrado en la base de datos enviados por el Ministerio de Bienestar Social.
- Presentar su cédula de ciudadanía.
- Tenga al día el pago de sus obligaciones en SRI o RISE., sólo necesita traer su cédula de ciudadanía o RUC, y realice el pago de inmediato, evite sanciones realice sus pagos oportunamente.

Pago del seguro

Usted puede adquirir en nuestras oficinas el **Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito** y tener la tranquilidad que en caso de sufrir un accidente todos los gastos

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 07/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 21/07/2014

relacionados con salud serán cubiertos; además en caso de fallecimiento o incapacidad este seguro proporciona un monto de ayuda a los perjudicados.

Requisitos:

- Soat año anterior, en caso de vehículos usados.
- Matricula del vehículo.
- Copia de cédula del propietario del vehículo.
- Factura de compra del vehículo en caso de automotores nuevos.

Servicios de Salud

Tenemos convenio con el CENTRO MÉDICO FAMILIAR SAN ALFONSO, para que pueda hacer atender con descuento.

Servicios del SOAT

Pague el valor de la matrícula de su vehículo, sólo presentando el número de placa, realice a tiempo sus pagos.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 07/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 21/07/2014

HOJAS DE MARCAS Y REFERENCIAS

Las marcas y referencias se utilizarán para identificar y analizar cada uno de los hallazgos que se encuentran en los papeles de trabajo que será aplicado en desarrollo de la Auditoría Administrativa.

MARCAS

MARCAS	DESCRIPCIÓN
✓	Revisado o verificado
@	Hallazgo de Auditoría
∅	No existe documentación
#	Datos incompletos
★	Evidencia

REFERENCIAS

ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
AC	Archivo Corriente
CP	Carta de Presentación
CC	Carta de Compromiso
CPFA	Carta de Presentación de la Firma Auditora
CSP	Contrato de Servicios Profesionales

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 22/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 23/07/2014



ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
MP	Memorando de Planificación
CT	Cronograma de Actividades
AP	Archivo Permanente
PA	Programas de auditoría
VIC	Visita instalaciones a la Cooperativa.
MEF	Matriz de evaluación del FODA
EJS	Entrevista al Jefe de Sucursal
ECI	Evaluación del Control Interno
ECI – AMC	Control interno - Ambiente de control
ECI – ER	Control interno - Evaluación de riesgos
ECI - ACC	Control interno – Actividades de control
ECI – IC	Control interno - Información y comunicación
ECI – SM	Control interno - Supervisión y monitoreo
HA	Hoja de hallazgos
CAM	Cuestionario de análisis de la Misión
CAV	Cuestionario de análisis de la Visión
CAO	Cuestionario de análisis de los Objetivos
ERI	Evaluación del Reglamento Interno

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 22/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 23/07/2014



ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
CCIE	Cuestionarios de Control Interno de cada Empleado.
IA	Informe de Auditoría
MSR	Matriz de Seguimiento de Recomendaciones
R.A.H.P	Rafael Ángel Huaraca Paullán
I.P.A.G	Iván Patricio Arias González

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 22/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 23/07/2014

ARCHIVO CORRIENTE

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA.
DIRECCIÓN:	OLMEDO Y VICENTE ROCAFUERTE
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
PERÍODO:	2013

ÍNDICE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA.

ARCHIVO CORRIENTE

ARCHIVO CORRIENTE	AC
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
Carta de presentación	CP
Carta de compromiso	CC
Carta de Presentación de la Firma Auditora	CPFA
Contrato de Servicios Profesionales	CSP
Memorando de Planificación	MP
Cronograma de Actividades	CT
FASE II EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	
Programa de Auditoría	PA
FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
Carta de Presentación	CP
Informe de Auditoría Administrativa	IA
FASE IV SEGUIMIENTO	
Matriz de Seguimiento de Recomendaciones	MSR

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 24/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 25/07/2014

FASE I

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

FASE I

Carta de presentación

Riobamba, 28 de Julio del 2014

Sr:

Paul Carrillo

Jefe de Sucursal Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda.

Presente.-

De nuestra consideración:

Mediante la presente le expresamos un atento un cordial saludo, de quienes conformamos la Firma de Auditoría “Huaraca & Asociados” Auditores Independientes la misma que tiene como propósito de confirmar nuestro acuerdo sobre lo convenido para llevar a cabo una Auditoría Administrativa a la COAC INTI Ltda., Sucursal Riobamba, correspondiente al período 2013, para verificar el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía de los recursos de la entidad con la finalidad de generar un informe de auditoría administrativa la cual se fundamentará en las respectivas normas y reglamentos de auditoría, que se llevará a cabo mediante pruebas, técnicas y de observación de campo, revisión de documentos y análisis de los procesos a fin de obtener evidencias suficientes para sustentar nuestro informe de auditoría.

La responsabilidad estará a cargo de los señores, Lcdo. Iván Arias como supervisor de la auditoría y Rafael Huaraca como senior quienes realizarán la auditoría de acuerdo a las respectivas normas y reglamentos de auditoría.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Ing. Rafael Huaraca (Auditor Independiente)

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 28/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 22/08/2014

Carta de compromiso

Riobamba, 28 de Julio del 2014

Sr:
Paul Carrillo
Jefe de Sucursal Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda.
Presente.-

De nuestra consideración:

Expresándole un atento y cordial saludo en vista de respuesta a nuestra propuesta de trabajo, estamos agradecidos por la confianza que ha puesto en nuestra firma de Auditoría y por lo mismo confiamos nuestra aceptación a su petición.

Nuestro trabajo está enmarcado de acuerdo a los a las Normas Ecuatorianas de Auditoría NEA y a La Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGA, las cuales determinan que una Auditoría de este tipo será diseñada para obtener una certeza razonable sobre:

- El grado de cumplimiento de los objetivos de la cooperativa para poder dar soluciones en caso que lo requiera.
- El nivel de cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos que realiza todo el personal administrativo dentro de la cooperativa.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Ing. Rafael Huaraca (Auditor Independiente)

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 28/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 22/08/2014

Carta presentación de la Firma de Auditora

Riobamba, 31 de Julio del 2014

Sr:
Paul Carrillo
Jefe de Sucursal Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda.
Presente.-

De nuestra consideración:

Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba con su representante legal el Sr: Paul Carrillo autoriza que podemos realizar la Auditoría Administrativa para la entidad en el período que corresponde del 1 de Enero del 2013 al 31 de Diciembre del 2013; a “Huaraca & Asociados” Auditores Independientes conformados por: Ingeniero Huaraca Paullán Rafael Ángel y asociados, con el fin de poder realizar el trabajo investigativo.

Por la favorable atención se digne dar a la presente anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos y reiteramos los sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,



Ing. Rafael Huaraca (Auditor Independiente)

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 31/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 22/08/2014

Contrato de Servicios Profesionales

En la ciudad de Riobamba a los 04 días de mes de Agosto del 2014, comparece a la celebración del presente contrato de presentación de servicios profesionales que celebran por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda. A quién se lo denominara EL CLIENTE representado por el Sr., Paul Carrillo Jefe de Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., y por la otra **HUARACA & AOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES**, representado por el Ingeniero Huaraca Paullán Rafael Ángel al que en adelante se denominara “EL AUDITOR”.

DECLARACIONES

PRIMERA.- EL CLIENTE declara que:

- a. La Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., está legalmente constituida conforme al acuerdo ministerial N.- 0091 expedido el 23 de marzo del 2011.

SEGUNDA.- EL AUDITOR declara que:

- a. Que tiene la capacidad jurídica para contratar y reúne todas las condiciones técnicas y económicas para obligarse a la prestación de servicios profesionales.
- b. Las partes celebraran el presente contrato que se consigna en las siguientes cláusulas:

PRIMERA.-EL CLIENTE encomienda al AUDITOR la realización de los servicios consistentes en la aplicación de una Auditoría Administrativa y este se obliga presentarlos aplicando para ellos los conocimientos experiencia y capacidad técnica.

SEGUNDA.- EL AUDITOR asume el costo de los recursos, físicos, humanos, técnicos y materiales que se presenten en desarrollo de Auditoría Administrativa debido que el mismo servirá para obtener el Título Profesional.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 04/08/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 22/08/2014



TERCERO.- “HUARACA & ASOCIADOS” Auditores Independientes se compromete a prestar servicios lícitos y personales.

CUARTA.- “EL AUDITOR” se obliga a iniciar su trabajo, el día lunes 16 de Junio del año del 2014, el mismo que se realizará de manera eficaz y eficiente en el lapso de tres meses.

QUINTA. “EL AUDITOR” podrá efectuar entregas parciales de; los resultados que se hayan obtenido en el transcurso del desarrollo de Auditoría y “EL CLIENTE” Se obliga a recibirlas previo aviso por escrito y que sus partes sean susceptibles de utilizarse.

SEXTA. “EL AUDITOR” conviene que no podrá divulgar por medio de publicaciones, informes, conferencia o cual quiera otra forma los datos y los resultados obtenidos de los trabajos sin la autorización por escrito del CLIENTE pues dicho datos y resultados son propiedad única y exclusivamente de este último.

SÉPTIMA.- Para la interpretación y cumplimiento de este contrato así como todo aquello que nos este expresamente consignado en el mismo las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Provincia de Chimborazo renunciando al dominio que le pueda corresponderles por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa los otorgantes firman y multiplican en las cláusulas precedentes y para constancia firman tres ejemplares de igual tenor.

Sr: Paul Carrillo

REPRESENTANTE LEGAL DE LA COOPERATIVA COTOPAXI LTDA.

Ing. Rafael Huaraca

REPRESENTANTE LEGAL DE LA FIRMA DE AUDITORÍA

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 04/08/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 22/08/2014

Memorando de planificación

Riobamba, 15 de Agosto del 2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: 2013

1. Antecedentes

La Auditoría Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se realizará por primera vez por el equipo de “Huaraca & Asociados” Auditores Independientes el mismo que ayudara al cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos que realiza todo el personal administrativo dentro de la cooperativa.

2. Motivo de la auditoría

La Auditoría Administrativa, será aplicada a toda la entidad para verificar el buen desempeño del personal en sus diferentes áreas, con el propósito de solucionar las falencias y proporcionar acciones correctivas.

3. Objetivos de la auditoría

a. Objetivo General

Efectuar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el período 2013, para el mejoramiento y cumplimiento de la gestión administrativa enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano.

b. Objetivos Específicos

1. Desarrollar el marco teórico conceptual que contribuyan a la auditoría administrativa.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 15/08/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 22/08/2014

2. Aplicar una metodología de investigación para la auditoría administrativa, con el fin de determinar los nudos críticos de la entidad.
3. Elaborar un informe final de auditoría que sirva a la gerencia como instrumento para mejorar la toma de decisiones administrativas eficientes y eficaces.

4. Alcance

La Auditoría Administrativa se realizará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba en el período en examinar comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

5. Personal encargado

Cargo	Nombre
Supervisor	Lcdo. Iván Arias
Auditor	Ing. Rafael Huaraca

6. Tiempo Estimado

Tiempo estimado	Fecha de inicio	Fecha final
90 días	28/07/2014	24/10/2014

7. Metodología a utilizar

- ✓ Entrevistas con el Jefe de Sucursal.
- ✓ Encuestas al personal de la entidad.
- ✓ Observación directa.
- ✓ Obtención de evidencia documentaria.
- ✓ Se emitirá su informe respectivo.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 15/08/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 22/08/2014



8. Recursos Materiales para realizar la Auditoría Administrativa

RECURSOS MATERIALES	COSTO
300 Impresiones	\$ 100,00
Lápiz bicolor	\$ 2,50
3 CD'S	\$ 5,00
Servicio de Internet	\$ 50,00
TOTAL	\$ 157,50

Ing. Rafael Huaraca (Auditor Independiente)

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 15/08/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 22/08/2014

Cronograma de Trabajo

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: 2013

RESPONSABLE: Rafael Huaraca

N°	ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	FASE I Planificación Preliminar y recopilación de información.																
2	FASE II Ejecución de la Auditoría Administrativa																
3	FASE III Informe de Auditoría																
4	FASE IV Seguimiento																

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 20/08/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 22/08/2014

FASE II

EJECUCIÓN

DE LA

AUDITORÍA

FASE II

Programa de Auditoría

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: Año 2013

OBJETIVO GENERAL

Realizar una evaluación de las actividades del personal mediante la aplicación de instrumentos investigativos para poder definir los aspectos que requieren mayor atención.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar si están cumpliendo con la eficacia, eficiencia y economía de los procesos administrativos.
2. Evaluar el Control Interno, FODA, visión, visión y objetivos.
3. Formular conclusiones y recomendaciones con el propósito de mejorar las actividades administrativas de la entidad.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Efectúe una visita a las instalaciones de la cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda.	VIC	R.A.H.P	26/08/2014
2	Realice una matriz de evaluación de medios internos y externos – FODA a la entidad.	MEF	R.A.H.P	29/08/2014
3	Realice una entrevista al Jefe de Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda.	EJS	R.A.H.P	04/09/2014

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 25/08/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 30/09/2014



N°	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
4	Efectúe una evaluación de Control Interno a través del método COSO I, mediante cuestionarios y matrices. Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Supervisión y monitoreo	ECI ECI-AMC ECI-ER ECI-ACC ECI-IC ECI-SM	R.A.H.P	08/09/2014
5	Elabore la Hoja de Hallazgos de cada componente del Control Interno.	HA	R.A.H.P	17/09/2014
6	Aplique un cuestionario de análisis de conocimiento y aplicabilidad de la misión de la entidad.	CAM	R.A.H.P	22/09/2014
7	Aplique un cuestionario de análisis de conocimiento y aplicabilidad de la visión de la entidad.	CAV	R.A.H.P	25/09/2014
8	Aplique un cuestionario de análisis de conocimiento y aplicabilidad de los objetivos de la entidad.	ACO	R.A.H.P	30/09/2014
9	Realice una evaluación del Reglamento Interno de la entidad.	ERI	R.A.H.P	03/10/2014
10	Solicite el Manual de Funciones y aplique Cuestionarios de Control Interno de cada Empleado.	CIE	R.A.H.P	08/10/2014

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 25/08/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 30/09/2014

Visita a las instalaciones de la entidad

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LDA.
ENTREVISTA INICIAL
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

➤ **DENOMINACIÓN**

Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda.

➤ **DOMICILIO**

Olmedo y Vicente Rocafuerte

➤ **TELÉFONO**

032 942 797

➤ **HORARIO DE ATENCIÓN**

Mañana: 8h00 - 12h00

Tarde: 12h00 – 17h00

➤ **OBJETIVO PRINCIPAL DE LA ENTIDAD**

Obtener una rentabilidad económica que permite la sostenibilidad y permanencia de la entidad en el tiempo.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 26/08/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Matriz de evaluación de medios internos y externos FODA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LDA.
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa
PERÍODO: Año 2013

El análisis FODA es una herramienta que permitirá conocer y evaluar cuatro conceptos dos internos de la entidad Fortalezas - Debilidades y dos externos Oportunidades – Amenazas.

El análisis FODA permitirá conocer, el cumplimiento de los objetivos, siendo conscientes de los obstáculos que encontrará en el camino y permitirá así potenciar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, contrarrestar las amenazas y controlar las debilidades que tiene la cooperativa.

MATRIZ FODA

ANÁLISIS INTERNO	<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La persona encargada del servicio al cliente, es joven, dinámico, responsable y competente. ➤ La comunicación es cordial entre los directivos, el personal y socios. ➤ Intereses bajos de los créditos de consumo comparados con la competencia. ➤ Estabilidad del Jefe de Sucursal en la toma de decisiones de la entidad. ➤ Buen nivel de información de la atención al cliente. ➤ Experiencia en el mercado rural y urbano. 	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La cooperativa se encuentra en una situación geográfica favorable en el mercado. ➤ Oportunidades de la demanda de microcréditos en la ciudad de Riobamba. ➤ Acceso a nuevas provincias del país. ➤ Disponibilidad de fondos a nivel internacional. ➤ Demanda insatisfecha en sectores rurales. 	ANÁLISIS EXTERNO
-------------------------	---	---	-------------------------

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 29/08/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014



ANÁLISIS INTERNO	<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Carencia de una planificación estratégica. ➤ Falta de capacitación al personal para mejorar el nivel de desempeño de sus funciones. ➤ Carencia de un software informático, para registra la asistencia del personal y cartera de crédito ➤ Escasa promoción y publicidad de los servicios que oferta dentro de la zona de mercado. ➤ Gestión deficiente de los procesos administrativos. ➤ Poca inversión de pólizas por parte de los socios. ➤ Falta de compromiso en el pago de créditos por parte de los socios. ➤ Ausencia de enlace entre oficinas. ➤ Control interno ineficiente. ➤ Metodología de crédito débil. 	<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Crecimiento de la tasa de inflación y subida de precios. ➤ La estrictión de la tasa activa y pasiva, por parte del Banco Central. ➤ Alta competencia para la expansión de mercados, alrededor de 10 cooperativas de ahorro y crédito en este sector. ➤ La coyuntura política, provoca división entre socios. ➤ Sobreendeudamiento de los socios. ➤ Riesgos del país. 	ANÁLISIS EXTERNO
-------------------------	---	---	-------------------------

Fuente: COAC INTI Ltda. Sucursal Riobamba.

Elaborador por: Rafael Huaraca

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 29/08/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Entrevista al Jefe de Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INI Ltda.

Nombre del entrevistado: Sr: Paul Carrillo

Cargo: Jefe de Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INI Ltda.

Entrevistador: Rafael Huaraca

Día previsto: Lunes 11 de Agosto de 2014

Hora solicitada: 15h00 pm

Lugar: Oficina Jefe de Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INI Ltda.

Tiempo estimado: 30 minutos

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

Con el objetivo de desarrollar el trabajo de investigación titulada AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO EN EL PERÍODO 2013., con su mayor consideración díguese en contestar las preguntas citadas con la mayor veracidad posible con el fin de que no alterar los resultados posteriores a la presente investigación.

1. ¿La empresa tiene definido claramente los objetivos?

Si tenemos claramente definidos los objetivos que pretendemos cumplir a futuro con la colaboración de todo el personal de la entidad.

2. ¿Usted ocupa otro cargo dentro de la entidad?

Solo ocupo como Jefe de Sucursal.

3. ¿Conoce usted que es una Auditoría Administrativa?

Si, tengo conocimiento que la Auditoría Administrativa es evaluar cómo se está realizando todas las actividades que desarrolla el personal dentro de la entidad.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 04/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

4. ¿Está de acuerdo que se realice una Auditoría Administrativa?

Si estoy de acuerdo que se realice una auditoría para de esta manera permitirá conocer si el personal cumplen con su funciones de manera correcta en cada área de su trabajo.

5. ¿Cree usted que al realizar una Auditoría Administrativa en la institución permitirá obtener información para la toma de decisiones adecuadas?

Si ya que al realizar la auditoría permitirá conocer las falencias administrativas que tiene la entidad lo cual ayudará a corregir las mismas.

6. ¿La Cooperativa cuenta con una visión y misión?

Si contamos con una visión y misión porque toda institución debe tener establecido la meta hacia donde se propone llegar.

7. ¿Existe un organigrama estructural bien establecido?

Si posee ya que mediante éste se detalla cada cargo que debe cumplir cada empleado dentro de la entidad.

8. ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado por el personal?

No por el momento ya que el personal ha disminuido su nivel de trabajo ya que no cumplen a cabalidad y responsabilidad sus actividades.

9. ¿Está usted en la capacidad de resolver cualquier dificultad o conflicto que se pueda presentar dentro de la cooperativa?

Por supuesto que estoy con la capacidad de resolver cualquier anomalía que exista dentro de la entidad.

10. ¿Cómo se da a conocer las funciones que debe cumplir cada uno de los empleados?

Se da conocer mediante el manual de funciones que se entrega a cada uno de los empleados para que ellos puedan conocer las actividades que deben realizar cada uno de ellos.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 04/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Evaluación del Sistema de Control Interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Integridad y valores éticos

OBJETIVO: Determinar si la entidad establece valores éticos, es decir si mantiene una cultura organizacional que debe ser comunicada y puesto en práctica.

INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Posee la sucursal de la cooperativa un código de ética?	0	7		Se rige por los principios/valores que consta en el estatuto. @
2	¿Mantiene comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta?	4	3		
3	¿El personal se comporta de acuerdo a los principios y valores éticos definidos en la entidad?	6	1		
4	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	5	2		
5	¿Hay un ambiente laboral basado en valores humanos (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	5	2		
TOTAL		20	15		

@ Hallazgo de Auditoría

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

NC= Nivel de Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{20}{35} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **57%**

NIVEL DE RIESGO= **43%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar la Integridad y valores éticos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Moderado de 57% y un Nivel de Riesgo Moderado de 43%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Compromiso por la competencia profesional del personal

OBJETIVO: Evaluar si la gerencia se interesa por el grado de competencia existente entre la entidad y el nivel de habilidad y conocimientos que se requiere en cada área.

COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones?	7	0		
2	¿La entidad sociabiliza el manual de funciones que debe cumplir el personal?	0	7		No se sociabiliza el manual de funciones al personal. @
3	¿Se analizan los conocimientos requeridos del personal para realizar las actividades adecuadamente?	5	2		
4	¿Los colaboradores tienen deseos de superación para contribuir al desarrollo de la entidad?	4	3		
5	¿Son valorados sus conocimientos y habilidades dentro de la entidad?	4	3		
6	¿Existe un manual de capacitación anual que contribuya al mejoramiento de la formación profesional del personal que permitan actualizar sus conocimientos?	1	6		No se realiza capacitación anual del personal administrativo. @
7	¿Se efectúan evaluaciones de desempeño laboral de manera permanente?	5	2		
TOTAL		26	23		

@ Hallazgo de Auditoría

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza
CP= Ponderación total
CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{26}{49} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **53%**

NIVEL DE RIESGO= **47%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar el Compromiso por la competencia profesional del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Moderado de 53% y un Nivel de Riesgo Moderado de 47%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Filosofía y estilo de dirección

OBJETIVO: Determinar si la unidad o dependencia trasmite el grado de autoridad y responsabilidad a todos los niveles de la entidad.

FILOSOFÍA Y ESTILO DE DIRECCIÓN					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Existen delegación de autoridad y responsabilidad en la cooperativa?	6	1		
2	¿Se delega autoridad y responsabilidad?	5	2		
3	¿Las decisiones sustantivas de la entidad se toman luego que se ha realizado un cuidado análisis de los riesgos asumidos?	5	2		
4	¿Se utiliza el plan operativo como una herramienta de control para la cooperativa?	6	1		
5	¿El personal se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo donde operan?	4	3		
6	¿Se da rotación de funciones del personal en la entidad?	0	7		El personal no rota sus funciones. @
7	¿Ante una crisis o alguna negociación se analizan los riesgos y beneficios?	5	2		
8	¿Existen rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, créditos, cajas?	4	3		
TOTAL		35	21		

@ Hallazgo de Auditoría

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{35}{56} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **63%**

NIVEL DE RIESGO= **37%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar la Filosofía y estilo de dirección del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Moderado de 63% y un Nivel de Riesgo Moderado de 37%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Estructura organizativa

OBJETIVO: Verificar si con la estructura organizativa se puede controlar eficazmente las actividades que realiza la entidad y que al mismo tiempo la información fluya de una manera comprensible.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La estructura organizativa de la entidad es la apropiada?	6	1		
2	¿La estructura organizativa esta adecuadamente difundida entre los empleados?	5	2		
3	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	6	1		
4	¿La estructura de la cooperativa se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones?	7	0		
5	¿Los empleados trabajan en un horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo?	5	2		
6	¿Los principales directivos reflejan tener los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	6	1		
7	¿Hay empleados suficientes con capacidad de dirección y supervisión?	4	3		
8	¿Los empleados tienen la experiencia y predisposición total de su tiempo?	5	2		
TOTAL		44	12		

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{44}{56} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **79%**

NIVEL DE RIESGO= **21%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar la Estructura organizativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Alto de 79% y un Nivel de Riesgo Bajo de 21%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Asignación de autoridad y responsabilidad

OBJETIVO: Establecer si se toma en cuenta la asignación de responsabilidad y autoridad, para las actividades de gestión y se efectúa el establecimiento de las relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización.

ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para la toma de decisiones adecuadas?	6	1		
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	5	2		
3	¿Se da conocer el Reglamento Interno vigente al personal que ingresa a la entidad?	0	7		No se entrega el Reglamento Interno al personal. @
4	¿El jefe de sucursal revisa si se está cumpliendo con las funciones del personal?	5	2		
5	¿Hay una clara definición de responsabilidad y las mismas son adecuadamente conocidas por los responsables de los cargos?	4	3		
6	¿Los documentos de control, contienen las respectivas autorizaciones y responsabilidades de quienes lo emiten?	6	1		
7	¿Se realiza la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	5	2		

@ Hallazgo de Auditoría

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014



ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
8	¿Son los cargos más altos de la entidad cubiertos por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional. ?	6	1		
9	¿Existen sanciones para los que no respeten a la autoridad y no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	5	2		
TOTAL		42	21		

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{42}{63} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **67%**

NIVEL DE RIESGO= **33%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

INTERPRETACIÓN

Al analizar la Asignación de autoridad y responsabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Alto de 67% y un Nivel de Riesgo Moderado de 33%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 02/07/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 06/07/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Políticas y prácticas en materia del talento humano

OBJETIVO: Conocer si se tiene como objetivo poner en práctica políticas que permitan un mejor reclutamiento de personal, que se mantenga y que sean competentes dentro de los objetivos que tiene la entidad.

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DEL TALENTO HUMANO					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Las políticas y procedimientos para la contratación, el reclutamiento y selección del personal son adecuados?	1	6		Se realizan sin políticas la selección del personal. @
2	¿Los procesos de selección de personal están basados exclusivamente en capacidad y desempeño?	4	3		
3	¿Se desarrollan pruebas tendientes a verificar las capacidades que poseen los participantes en la selección del personal?	4	3		
4	¿Se verifican los antecedentes judiciales del postulante previo su ingreso?	6	1		
5	¿Existen planes de capacitación que contemplen la orientación de nuevos empleados y la actualización de los demás?	4	3		
6	¿El jefe de sucursal de la cooperativa se reúne periódicamente con el personal para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto?	6	1		
TOTAL		25	17		

@ Hallazgo de Auditoría

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{25}{42} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **60%**

NIVEL DE RIESGO= **40%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar las Políticas y prácticas en materia del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Moderado de 60% y un Nivel de Riesgo Moderado de 40%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

SUBCOMPONENTE: Objetivos

OBJETIVO: Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos.

OBJETIVOS					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la entidad?	6	1		
2	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	5	2		
3	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la entidad?	6	1		
4	¿Los objetivos de cada área están relacionados debidamente con los objetivos generales de la entidad?	4	3		
5	¿La entidad cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	7	0		
6	¿La dirección evalúa el desempeño de cada área con relación a las metas institucionales?	5	2		
7	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos la dirección toma las debidas precauciones?	6	1		
TOTAL		39	10		

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{39}{49} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **80%**

NIVEL DE RIESGO= **20%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar los Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Alto de 80% y un Nivel de Riesgo Bajo de 20%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

SUBCOMPONENTE: Riesgos

OBJETIVO: Evaluar y medir los posibles impactos y consecuencias los riesgos en un proceso interactivo, la dirección debe centra los riesgos en todos los niveles de la entidad.

RIESGOS					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Se identifica los riesgos y se discuten abiertamente con los directivos para mejorarlos?	5	2		
2	¿Se clasifica los riesgos según el nivel de importancia?	6	1		
3	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son factores internos y externos?	5	2		
4	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	6	1		
5	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?	5	2		
6	¿Se analiza el impacto de los riesgos?	4	3		
7	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	5	2		
8	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos de la cooperativa y su impacto?	6	1		
TOTAL		42	14		

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{42}{56} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **75%**

NIVEL DE RIESGO= **25%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar los Riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Moderado de 75% y un Nivel de Riesgo Moderado de 25%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

SUBCOMPONENTE: Manejo del cambio

OBJETIVO: Verificar si los ambientes económicos, industriales y reguladores cambian y envuelven la actividad de la entidad.

MANEJO DEL CAMBIO					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hecho que indiquen cambios?	6	1		
2	¿Existen controles que aseguren si las acciones de la entidad se llevan a cabo correctamente?	5	2		
3	¿Se le comunica al personal sobre riesgos posibles que puedan afectar cambios a la entidad?	4	3		
4	¿Se han identificado aquellos cambios que puedan afectar significativamente el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	5	2		
5	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?	6	1		
6	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que puedan afectar a la entidad?	5	2		
TOTAL		31	11		

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{31}{42} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **74%**

NIVEL DE RIESGO= **26%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar el Manejo del cambio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Moderado de 74% y un Nivel de Riesgo Moderado de 26%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Tipos de actividades de control

OBJETIVO: Interpretar a los controles preventivos, controles detectivos, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos.

TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Se realiza un control de la ejecución/desempeño contra lo presupuestado y con lo acontecido en ejercicios anteriores?	6	1		
2	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?	5	2		
3	¿El manejo de dinero, valores negociables u otros activos de alta realización es manejado por una sola persona?	4	3		
4	¿La documentación sobre las transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	5	2		
5	¿Los procedimientos existentes son comprendidos por todos los funcionarios involucrados?	6	1		
6	Cada área opera coordina e interrelacionada con otras áreas de la entidad?	5	2		
7	El personal es consciente cómo impacta sus acciones en la organización en su conjunto?	6	1		

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014



TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
8	¿Las operaciones económicas de ingresos y egreso que se dan en la sucursal se registran en tiempo y forma adecuada?	6	1		
9	¿Los procedimientos de control aseguran que solo las personas autorizadas tengan acceso a los registros y datos de la entidad?	5	2		
10	¿Se realizan controles periódicos entre los recursos existentes y los saldos que arrojan los registros (arqueos, conciliaciones)?	7	0		
11	¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas?	5	2		
12	¿Cuenta con indicadores de desempeño personal para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	0	7		No cuenta con indicadores de desempeño. @
13	¿Se analizan periódicamente los resultados alcanzados contra lo planificado y se analizan los desvíos?	4	3		
14	¿En el departamento de crédito cumple los reglamentos, instructivos y manuales establecidos por la cooperativa?	5	2		
TOTAL		69	29		

@ Hallazgo de Auditoría

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{69}{98} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **70%**

NIVEL DE RIESGO= **30%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar los Tipos de actividades de control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Moderado de 70% y un Nivel de Riesgo Moderado de 30%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Control sobre los sistemas de información

OBJETIVO: Verificar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información tanto a controles generales como de aplicación.

CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Posee la cooperativa software para manejar el área contable y de crédito?	7	0		
2	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas de datos?	6	1		
3	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?	5	2		
4	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema informático?	5	2		
5	¿El sistema previene errores de entrada al sistema, los detecta y corrige donde se encuentre?	5	2		
6	¿Se realiza con frecuencia mantenimiento preventivo a los equipos?	6	1		
7	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta colaborando en la toma de decisiones?	5	2		
TOTAL		39	10		

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{39}{49} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **80%**

NIVEL DE RIESGO= **20%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar el Control sobre los sistemas de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Alto de 80% y un Nivel de Riesgo Bajo de 20%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Información y Comunicación

SUBCOMPONENTE: Información

OBJETIVO: Capturar información pertinente, relacionadas con actividades tanto internas como externas.

INFORMACIÓN					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La información interna y externa generada por la entidad es remitida previamente a los niveles correspondientes para su aprobación?	5	2		
2	¿El contenido de la información es el apropiado, confiable y oportuna?	6	1		
3	¿Se utilizan reportes para brindar información en los niveles de la entidad?	5	2		
4	¿En un determinada proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	5	2		
5	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	6	1		
6	¿La cooperativa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	5	2		
7	¿Se entrega información como reglamentos, manuales funciones, normativa interna etc., al personal	4	3		
TOTAL		36	13		

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{73}{49} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **73%**

NIVEL DE RIESGO= **27%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar la Información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Moderado de 73% y un Nivel de Riesgo Moderado de 27%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Información y Comunicación

SUBCOMPONENTE: Comunicación

OBJETIVO: Apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como los de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión.

COMUNICACIÓN					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La información que recibe todo el personal son comunicados con claridad, efectividad y responsabilidad?	5	2		
2	¿Se comunican los aspectos relevantes del control interno en la entidad?	3	4		
3	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	6	1		
4	¿Existe canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba?	5	2		
5	¿La administración mantiene actualizado al Gerente del desempeño u ocurrencias de la entidad?	6	1		
TOTAL		25	10		

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{25}{35} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **71%**

NIVEL DE RIESGO= **29%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar la Información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Moderado de 71% y un Nivel de Riesgo Moderado de 29%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo

SUBCOMPONENTE: Actividades de monitoreo

OBJETIVO: Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad de control interno son prácticas y seguras las operaciones diarias de la entidad.

ACTIVIDADES DE MONITOREO					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Se supervisa al personal en las actividades encomendadas en el momento que se desempeña?	1	6		No se supervisa el trabajo al momento que realiza. @
2	¿Se compara información generada internamente con otra preparada por entidades externas?	5	2		
3	¿Se realizan evaluaciones para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?	5	2		
4	¿Se realiza verificaciones de los registros con las existencias físicas de los recursos?	6	1		
5	¿Los directivos realizan una evaluación por sus medios para verificar la situación de la entidad?	4	3		
TOTAL		21	14		

@ Hallazgo de Auditoría

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{21}{35} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **60%**

NIVEL DE RIESGO= **40%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar la Información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Moderado de 60% y un Nivel de Riesgo Moderado de 40%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo

SUBCOMPONENTE: Reportes de deficiencias

OBJETIVO: Comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento del sistema de control, junto con la magnitud del riesgo y probabilidad de ocurrencia.

REPORTES DE DEFICIENCIAS					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?	5	2		
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a sus responsables para tomar las medidas necesarias?	6	1		
3	¿Cuándo los hallazgos cruzan el límite, se informa al nivel directivo para que tomen las medidas necesarias?	5	2		
4	¿Se efectúa un seguimiento de cumplimiento a las recomendaciones que permita superar las deficiencias?	4	3		
TOTAL		20	8		

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 06/07/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{20}{28} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **71%**

NIVEL DE RIESGO= **29%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

INTERPRETACIÓN

Al analizar el Reportes de deficiencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se puede evidenciar a través de la aplicación del cuestionario del Control Interno se obtuvo un Nivel de Confianza Moderado de 71% y un Nivel de Riesgo Moderado de 29%.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Hoja de Hallazgo

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Integridad y valores éticos

TÍTULO DEL HALLAZGO

Inexistencia de un código de ética.

CONDICIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., no cuenta con un código de ética.

CRITERIO

La entidad debe diseñar e implementar un código de ética, a fin que el personal esté regido por él y que realicen todas sus actividades con ética profesional y personal, así también difundir y capacitar al personal.

CAUSA

La entidad no cuenta con un código de ética que normalice la conducta del personal.

EFECTO

Al no contar con un código de ética la entidad no podría sancionar faltas disciplinarias de cualquier índole y violaciones a los principios y valores morales por parte del personal.

CONCLUSIÓN

La institución no dispone de un código de ética legalmente establecido.

RECOMENDACIÓN

La administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., deberá realizar un manual de código de ética legalmente establecido, en la cual se establezca el comportamiento ético del personal de la entidad.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 17/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.
COMPONENTE: Ambiente de Control
SUBCOMPONENTE: Compromiso por la competencia profesional del personal

TÍTULO DEL HALLAZGO

Falta de sociabilización del manual de funciones.

CONDICIÓN

El personal indica que no sociabiliza al personal el manual de funciones.

CRITERIO

La entidad dispone del manual de funciones pero no se sociabiliza con el personal.

CAUSA

Falta de sociabilización del manual de funciones al personal de la entidad.

EFECTO

Al no sociabilizar el manual de funciones al personal no cumple de manera eficiente y eficaz las actividades y funciones encomendadas a su cargo.

CONCLUSIÓN

El personal indica la falta de sociabilización del manual de funciones por parte de la Gerencia General de la cooperativa.

RECOMENDACIÓN

La Gerencia General deberá sociabilizar del manual de funciones para un mejor desempeño del personal.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 17/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.
COMPONENTE: Ambiente de Control
SUBCOMPONENTE: Compromiso por la competencia profesional del personal

TÍTULO DEL HALLAZGO

Falta de capacitación al personal.

CONDICIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., no dispone un plan de capacitación anual para el personal.

CRITERIO

La cooperativa debe diseñar e implementar un plan de capacitación anual en donde ayude al personal en la formación profesional.

CAUSA

Falta de un plan de capacitación anual para la formación profesional para el mejor desempeño del personal y falta de presupuesto para las capacitaciones del personal.

EFFECTO

Al no disponer un plan de capacitaciones anual hace que el personal no tenga conocimientos actualizados.

CONCLUSIÓN

El personal indica la falta de un plan de capacitaciones para su formación profesional y buen desempeño laboral.

RECOMENDACIÓN

La administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., deberá diseñar e implementar un plan de capacitaciones para el mejor desempeño laboral y formación profesional del personal.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 17/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Filosofía y estilo de dirección

TÍTULO DEL HALLAZGO

No existe rotación de funciones.

CONDICIÓN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., sus trabajadores no rotan funciones.

CRITERIO

El personal de la cooperativa debe rotar con el fin que todos conozcan acerca de las diferentes actividades que cada uno realiza para evitar cometer errores.

CAUSA

El Jefe de Talento Humano no rota funciones al personal de la cooperativa por lo que ocasiona solo se restringe a su actividad que corresponde.

EFECTO

El personal no rota funciones esto dificulta que puedan incrementar la eficiencia de la entidad y brindar un mejor servicio.

CONCLUSIÓN

El personal no rota sus funciones dentro de la cooperativa.

RECOMENDACIÓN

El jefe de Talento Humano debe capacitar al personal para que roten funciones.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 17/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Asignación de autoridad y responsabilidad

TÍTULO DEL HALLAZGO

No se sociabiliza el Reglamento Interno al personal.

CONDICIÓN

El Gerente General no sociabiliza al personal el reglamento interno vigente de la entidad.

CRITERIO

El Gerente General debe sociabilizar y difundir el reglamento interno vigente que rige la entidad al personal para el buen ambiente laboral.

CAUSA

Falta de compromiso del Gerente General al no sociabilizar el reglamento interno vigente de la entidad.

EFECTO

Al no sociabilizar el reglamento interno de la entidad impide que el personal no conozca sus derechos y obligaciones que debe realizar lo cual puede afectar el buen ambiente laboral de la cooperativa.

CONCLUSIÓN

Al personal a no se sociabilizo el reglamento interno vigente de la entidad.

RECOMENDACIÓN

A la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., deberá sociabilizar y difundir el reglamento interno al personal.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 17/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Políticas y prácticas en materia del talento humano

TÍTULO DEL HALLAZGO

Incumplimiento de políticas de la selección del personal.

CONDICIÓN

El Jefe de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., no cumple con las políticas y procedimientos para la contratación, reclutamiento y selección del personal.

CRITERIO

La cooperativa dispone de políticas y procedimientos para la contratación, reclutamiento y selección del personal pero el Jefe de Talento Humano no cumple.

CAUSA

El Jefe de Talento Humano realiza la selección del personal de manera directa.

EFECTO

Al incumplimiento de las políticas de la selección del personal la entidad no cumple satisfactoriamente sus funciones de manera eficiente y eficaz ya que los funcionarios no cumplen con los perfiles profesionales de acuerdo a su puesto en la entidad.

CONCLUSIÓN

El Jefe de Talento Humano no cumple con las políticas y procedimientos para la contratación, reclutamiento y selección del personal.

RECOMENDACIÓN

Al Jefe de Talento Humano deberá cumplir con las políticas y procedimientos para la contratación, reclutamiento y selección del personal.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 17/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Tipos de actividades de control

TÍTULO DEL HALLAZGO

No cuenta la entidad con indicadores de desempeño personal.

CONDICIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., no cuenta con indicadores de desempeño personal para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera.

CRITERIO

La cooperativa debe implementar indicadores administrativos y financieros que permitan ayudar a medir el desempeño del personal.

CAUSA

Los directivos han mencionado que es difícil cumplir con los indicadores, ya que es una Cooperativa en crecimiento.

EFECTO

No se puede medir el desempeño del personal ya que al realizar una auditoría no se tiene base para medir y comparar.

CONCLUSIÓN

La entidad que no dispone con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera.

RECOMENDACIÓN

A la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., deberá implementar indicadores de desempeño personal que permite ayudar a tomar las mejores decisiones.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 17/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo

SUBCOMPONENTE: Actividades de monitoreo

TÍTULO DEL HALLAZGO

No se realiza un control en los procesos diarios de labores en el momento de su trabajo.

CONDICIÓN

El Jefe de Sucursal, no realiza un control de trabajo durante sus labores diarias al personal.

CRITERIO

El Jefe de Sucursal debe controlar las actividades diarias de los empleados.

CAUSA

El Jefe de Sucursal no se compromete un control diario del trabajo del personal.

EFECTO

Al no controlar el trabajo del personal, el nivel de desempeño será ineficiente en las funciones encomendadas.

CONCLUSIÓN

No se realiza un control al personal en el momento de su trabajo diario.

RECOMENDACIÓN

A la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., deberá realizar un control al personal en su momento de su trabajo para obtener un mejor rendimiento laboral.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 17/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Cuestionario de análisis de la Misión

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: Año 2013

OBJETIVO: Evaluar si el personal conoce la misión de la cooperativa.

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La misión de la entidad expresa claramente el objetivo a alcanzar?	5	2		
2	¿La misión es clara, concisa y precisa en lo que quiera alcanzar la entidad?	5	2		
3	¿Se difunde la misión entre el personal de la entidad?	2	5		
4	¿Las actividades se realiza el personal son tendientes a alcanzar la misión institucional?	4	3		
5	¿La misión proporciona un marco de referencia para todas las decisiones de planeación importantes que tomara la alta dirección?	5	2		
6	¿El enunciado de la misión identifica la razón de ser de la entidad?	4	3		
7	¿El personal mantiene la idea de tener resultados finales de acuerdo con la misión de la cooperativa?	4	3		
TOTAL		29	20		

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 22/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{29}{49} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **59%**

NIVEL DE RIESGO= **41%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

COMENTARIOS

Al analizar la misión, se ha determinado un Nivel de Confianza del 59% MODERADO y con Nivel de Riesgo del 41% MODERADO y se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación del personal.

La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., permite que el personal no tenga una orientación clara del cumplimiento de la misma y mantenga la idea de satisfacer al socio.



Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 22/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Cuestionario de análisis de la Visión

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: Año 2013

OBJETIVO: Evaluar si la visión de la cooperativa define claramente lo que se plantea ser a largo plazo.

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Tiene la cooperativa una visión que defina claramente lo que quiere ser a largo plazo?	5	2		
2	¿La visión expresa el curso estratégico de la entidad en la preparación de su futuro?	4	3		
3	¿La visión es difundida en forma permanente entre el personal se difunde la misión entre el personal de la entidad?	2	5		
4	¿La difusión de la visión en sus diferentes medios y formas es consistente y permanente a través del tiempo?	5	2		
5	¿La visión en sí misma es deseable por el personal, porque en ella identifica oportunidades de desarrollo y objetivos personales?	4	3		
6	¿El enunciado de la visión facilita la creación de una imagen mental?	5	2		
7	¿El contenido de la visión, su difusión y el desempeño de la alta dirección proyecta la idea de que es factible alcanzarla?	5	2		
TOTAL		30	19		

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 25/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{30}{49} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **61%**

NIVEL DE RIESGO= **39%**

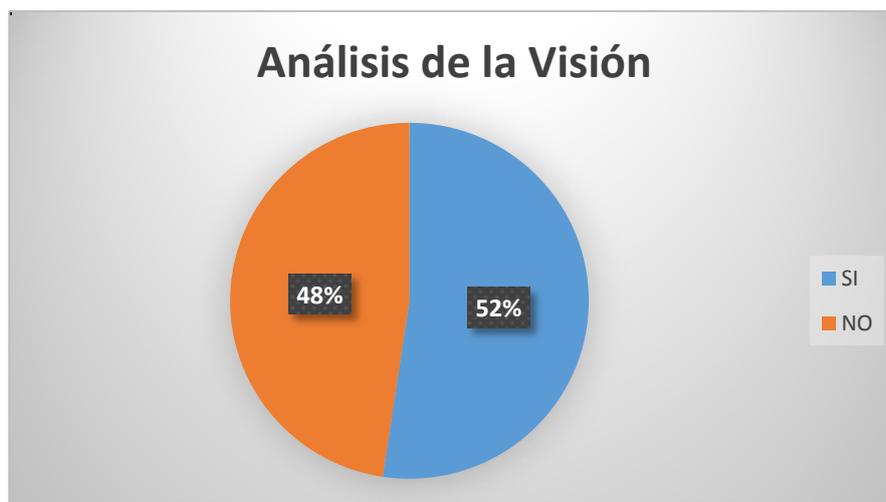
CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

COMENTARIOS

Al analizar la visión, se ha determinado un Nivel de Confianza del 61% MODERADO y Nivel de Riesgo del 39% MODERADO y se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación del personal.

La visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., no se define claramente lo que quiere ser a largo plazo, ya que no es seguro proyectar al personal y socio una imagen de lo que será en futuro.



Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 25/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Cuestionario de análisis de Objetivos

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: Año 2013

OBJETIVO: Evaluar si el personal conoce los objetivos de la cooperativa.

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Conoce usted los objetivos de la entidad?	2	5		
2	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	5	2		
3	¿Se difunde los objetivos entre el personal de la entidad?	2	5		
4	¿Los objetivos se han definido en base a su estructura organizacional?	4	3		
5	¿La gerencia evalúa el cumplimiento de los objetivos?	5	2		
6	¿Cuándo los objetivos de la entidad no se están cumpliendo la gerencia toma las debidas precauciones correctivas?	4	3		
TOTAL		22	20		

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 30/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

$$\text{NIVEL CONFIANZA} = \frac{22}{42} * 100$$

NIVEL DE CONFIANZA = **52%**

NIVEL DE RIESGO = **48%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

COMENTARIOS

Al analizar los objetivos se ha determinado un Nivel de Confianza del 52% MODERADO y con Nivel de Riesgo del 48% MODERADO y se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación del personal.

Los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., permite que el personal no cumpla con las metas establecidas por la entidad.



Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 30/09/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Evaluación del Reglamento Interno

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: Año 2013

La Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba, posee un Reglamento Interno Institucional, en las cual se detalla las disposiciones normativas obligatorias entre los trabajadores y empleador pero no todos sus trabajadores tienen conocimiento del mismo.

Ya que es necesario un Reglamento Interno para que regule las relaciones entre la empresa y sus empleadores donde se precisa las condiciones obligatorias a que deben someterse el empleador y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación de servicios.

Falta de conocimiento del Reglamento Interno institucional de la entidad, hace que aumente debilidades laborales dentro de la cooperativa y de los trabajadores por lo que afecta al desempeño y buen funcionamiento de las actividades laborales de la institución.

Los directivos de la entidad son encargados de dar a conocer el Reglamento Interno a todos sus trabajadores.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 03/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Cuestionarios de Control Interno a cada Empleado.

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: Año 2013

CARGO: JEFE DE SUCURSAL

OBJETIVO: Determinar si el personal cumple con el mejoramiento y control de la administración enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano.

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se ha entregado a usted por escrito las funciones que tiene que desempeñar en su cargo?		✓	No se me entrego por escrito las funciones.
2	¿Usted planea, organiza, dirige, controla, evalúa y coordina las políticas, sistemas, procesos técnicos, estrategias y actividades administrativas, económicas y financieras de cada uno de los funcionarios que laboran en la Sucursal?	✓		
3	¿Gestiona usted la captación de recursos financieros necesarios para asegurar el desarrollo de las actividades?	✓		
4	¿Vela usted por la consecución de los fines y objetivos sociales establecidos por la entidad?		✓	
5	¿Revisa las operaciones al inicio y al final del día, cuidando que el arqueo final se haga de manera eficiente?	✓		
6	¿Procura la eficiencia de todos los empleados, evitando demorar innecesarias al momento de atender a los socios?	✓		

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014



No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
7	¿Resguarda usted las claves de acceso de la bóveda y cajas confidenciales de seguridad	✓		
8	¿Supervisa el correcto manejo del efectivo?	✓		
9	¿Procura usted que siempre se de un servicio eficiente y respetuoso a todos los socios y clientes de la institución?	✓		
10	¿Tiene un control adecuado de la cartera que maneja la Sucursal?		✓	No porque se encarga el Recuperador de cartera.
11	¿Vigila que se lleve correctamente la contabilidad?	✓		
TOTAL		8	3	

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{8}{11} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **73%**

NIVEL DE RIESGO= **27%**

Elaborado por: R.A.H.P

Fecha: 08/10/2014

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 10/10/2014

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

COMENTARIOS

Al analizar las funciones que ejerce el Jefe de Sucursal se ha determinado un Nivel de Confianza del 73% MODERADO y un Nivel de Riesgo del 27% MODERADO.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: Año 2013

CARGO: JEFE DE CRÉDITO

OBJETIVO: Determinar si el personal cumple con el mejoramiento y control de la administración enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano.

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se ha entregado a usted por escrito las funciones que tienen que desempeñar en su cargo?		✓	No se me entrego por escrito las funciones.
2	¿Efectúa labores de campo, acudiendo a las comunidades, barrios o sectores económicos a captar clientes y proporcionar los microcréditos?	✓		
3	¿Usted forma grupos comunitarios que estén interesados en mejorar sus ingresos a través del microcrédito comunal?		✓	
4	¿Capacita al grupo en cuanto a condiciones y características del microcrédito comunal?	✓		
5	¿Otorga usted microcréditos conforme a las políticas de la Sucursal?	✓		
6	¿Gestiona todos los trámites que requieren para otorgar un crédito, desde la recepción de documentación hasta la liquidación del mismo?		✓	
7	¿Usted administra la cartera de crédito bajo su responsabilidad, manteniendo un archivo ordenado de los expedientes de crédito previo a su concesión?		✓	Lo realiza el Jefe de Sucursal.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014



No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
8	¿Realiza usted recuperación de cartera, en el plazo previamente acordado?	✓		
9	¿Aprueba usted el crédito a los clientes determinados en condiciones equitativas?		✓	Apruebo los créditos a los clientes.
10	¿Usted controla los cobros de las cuentas para garantizar que se hagan los esfuerzos necesarios para cobrar las deudas en la medida en que se vayan venciendo?	✓		
TOTAL		5	5	

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{5}{10} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **50%**

NIVEL DE RIESGO= **50%**

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

COMENTARIOS

Al analizar las funciones que ejerce el Jefe de Crédito se ha determinado un Nivel de Confianza del 50% BAJO y un Nivel de Riesgo del 50% ALTO.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: Año 2013

CARGO: RECUPERADOR DE CARTERA

OBJETIVO: Determinar si el personal cumple con el mejoramiento y control de la administración enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano.

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se ha entregado a usted por escrito las funciones que tiene que desempeñar en su cargo?		✓	No se me entrego por escrito las funciones.
2	¿Usted analiza el reporte de cartera?	✓		
3	¿Realiza el seguimiento a los socios que se encuentra en mora?		✓	No realizó el seguimiento a los socios.
4	¿Usted realiza el estudio respectivo sobre la capacidad económica de los socios que reflejan en el reporte de cartera?	✓		
5	¿Localiza al socio, gestiona y logra realizar el cobro?	✓		
6	¿Define usted con el socio acerca de pagos y si hay la necesidad de negociar para las reestructuraciones?		✓	No porque solo realizo el cobro socio.
7	¿Realiza estrategias de gestión?	✓		
TOTAL		4	3	

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{4}{7} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **57%**

NIVEL DE RIESGO= **43%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

COMENTARIOS

Al analizar las funciones que ejerce el Recuperador de Cartera se ha determinado un Nivel de Confianza del 57% MODERADO y un Nivel de Riesgo del 43% MODERADO.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: Año 2013

CARGO: PROMOTORA DE CAPTACIONES

OBJETIVO: Determinar si el personal cumple con el mejoramiento y control de la administración enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano.

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se le ha entregado a usted por escrito las funciones que tiene que desempeñar en su cargo?		✓	No se me entrego por escrito las funciones.
2	¿Se asegura que la captación de recursos en los montos y plazos se han los adecuados?	✓		
3	¿Usted promueve los productos y servicio utilizando la base de datos de los socios?	✓		
4	¿Promueve un sistema de incentivos para el logro de metas?		✓	El Jefe de Sucursal se encarga de esta actividad.
5	¿Asegura de que la Sucursal cuente con el material necesario para el desarrollo de captaciones en lo que se refiere a formas y material publicitario?	✓		
6	¿Usted realiza Depósito a Plazo Fijo?		✓	Realiza la cajera esta función.
7	¿Realiza depósitos de Ahorro de Ahorro programado?		✓	Realiza la cajera esta función.
8	¿Realiza usted aperturas de cuentas en ahorro a la vista, ahorro programado ya horro infantil?		✓	Realiza la cajera esta función.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
9	¿Realiza usted mini pólizas a los socios que cuenten con ahorro en las cuentas?	✓		
TOTAL		4	5	

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{4}{9} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **44%**

NIVEL DE RIESGO= **56%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

COMENTARIOS

Al analizar las funciones que ejerce el Recuperador de Cartera se ha determinado un Nivel de Confianza del 44% BAJO y un Nivel de Riesgo del 56% ALTO.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: Año 2013

CARGO: CAJERA

OBJETIVO: Determinar si el personal cumple con el mejoramiento y control de la administración enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano.

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se le ha entregado a usted por escrito las funciones que tiene que desempeñar en su cargo?		✓	No se me entrego por escrito las funciones.
2	¿Recepta el fondo de cambio verificando la exactitud del efectivo y registrar la transacción en el sistema?	✓		
3	¿Usted recibe los valores entregados por los clientes, verificando su conformidad con las papeletas de respaldo?	✓		
4	¿Registra usted en el sistema las transacciones realizadas y en la libreta de ahorro o documentos de respaldo respectivo?	✓		
5	¿Elabora el cuadro diario de caja y entregar al gerente los valores disponibles?	✓		
6	¿Proporciona usted información sobre apertura de cuentas, créditos y demás información en cuanto a los productos y servicios que ofrece la cooperativa?	✓		
7	¿Efectúa transacciones con respecto a cancelación de dividiendo por préstamo concedidos?		✓	No realizo transacciones por cancelación de préstamos.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
8	¿Usted realiza Depósitos a Plazo Fijo?	✓		
9	¿Realiza depósitos de Ahorro de Ahorro programado?	✓		
10	¿Realiza usted aperturas de cuentas en ahorro a la vista, ahorro programado, ahorro infantil?	✓		
11	¿Realiza usted mini pólizas a los socios que cuente con ahorro en las cuentas?		✓	Por el momento no realizo las mini pólizas.
TOTAL		8	3	

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{8}{11} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **73%**

NIVEL DE RIESGO= **27%**

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

COMENTARIOS

Al analizar las funciones que ejerce la Cajera se ha determinado un Nivel de Confianza del 73% MODERADO y un Nivel de Riesgo del 27% MODERADO.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: Año 2013

CARGO: SECRETARIA ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO: Determinar si el personal cumple con el mejoramiento y control de la administración enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano.

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se le ha entregado a usted por escrito las funciones que tiene que desempeñar en su cargo?		✓	No se me entrego por escrito las funciones.
2	¿A tiende usted a los socios que necesitan información?	✓		
3	¿Usted realiza la recepción de trámites, quejas y reclamos?	✓		
4	¿Elabora usted oficios, memos y certificados?	✓		
5	¿Usted atiende en ventanilla el requerimiento del cliente/socio y realizar la transacción correspondiente; retiro-deposito; previa revisión de requisitos de transacción (verificación de cantidades y de firma)?	✓		
6	¿Usted consulta, recibe y registra el pago de cuota vencida ó anticipada por parte del socio deudor de un crédito?		✓	¿No porque no tengo el sistema adecuado para realizar esta función?
7	¿Comprueba los reglamentos internos ó externos aplicables y registra en formato correspondiente, el requerimiento reglamentario aplicable de la transacción?		✓	No se me ha entregado el reglamento interno.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014



No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
8	¿Se solicita al Supervisor Operativo los incrementos del fondo del cambio ó disminuir el monto de efectivo de su caja (depósito de bóveda), según el déficit o exceso de efectivo presente en la misma?	✓		
9	¿Asigna usted un número secuencial y legaliza (firma y sello) a los documentos que soportan las transacciones efectuadas durante su jornada laboral?	✓		
10	¿Verifica el monto de fondo de cambio recibido?	✓		
11	¿Usted realiza Depósitos a Plazo Fijo?		✓	Realiza la cajera esta función.
12	¿Realiza depósitos de Ahorro de Ahorro programado?		✓	Realiza la cajera esta función.
13	¿Realiza usted aperturas de cuentas en ahorro a la vista, ahorro programado, ahorro infantil?		✓	Realiza la cajera esta función.
14	¿Realiza usted mini pólizas a los socios que cuente con ahorro en las cuentas?	✓		
TOTAL		8	6	

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{8}{14} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **57%**

NIVEL DE RIESGO= **43%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

COMENTARIOS

Al analizar las funciones que ejerce la Secretaria atención al cliente se ha determinado un Nivel de Confianza del 57% MODERADO y un Nivel de Riesgo del 43% MODERADO.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: Año 2013

CARGO: CONTADOR

OBJETIVO: Determinar si el personal cumple con el mejoramiento y control de la administración enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano.

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se le ha entregado a usted por escrito las funciones que tiene que desempeñar en su cargo?		✓	No se me entrego por escrito las funciones.
2	¿Usted programa, organiza, dirige, coordina y controla todas las actividades contables de la institución?	✓		
3	¿Diseña y mantiene la contabilidad y el manual de procedimiento dentro de las normas legales?	✓		
4	¿Cumple con las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias y demás normas que emanaren del Consejo de Administración o Vigilancia?	✓		
5	¿Aplica usted un control previo, sobre toda la gestión económica – contable de la cooperativa?		✓	
6	¿Prepara los estados financieros e informes dentro de los ejercicios contables para conocimiento de los Consejos de Administración y Vigilancia o Asamblea General?	✓		
7	¿Facilita usted la documentación y colaborar para que se lleve a cabo auditorías, inspecciones contables o fiscalizaciones a los recursos de la entidad?	✓		

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014



No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
8	¿Informa al Presidente, Gerente, Consejos de Administración y Asamblea sobre cualquier novedad que se presentare y sugerir la adopción de medidas correctivas que estime necesarias?	✓		
9	¿Mantiene usted actualizado el archivo de la documentación de los registros contables, responsabilizándose de las mismas?	✓		
10	¿Elabora junto con el gerente y poner en conocimiento del Consejo de Administración y/o de la Asamblea General el proyecto de los presupuestos anual de la institución para su estudio y aprobación del primero y conocimiento del seguro?	✓		
11	¿Efectúa los egresos ordenados por Asamblea General, Consejo de Administración o Presidencia, cuidando su correcta inversión mediante los comprobantes respectivos?	✓		
12	¿Lleva un inventario valorado de las pertinencias, bienes mueble e inmuebles de la institución y responder por ellas?		✓	No he realizado un inventario correspondiente.
13	¿Coordina con el Gerente y Presidente para establecer las normas necesarias, a fin de que las recaudaciones se realicen oportunamente; y, salvaguardar las mismas?	✓		
14	¿Asesorar a Gerencia en las inversiones económicas en beneficio de la entidad?		✓	
TOTAL		10	14	

Elaborado por: R.A.H.P

Fecha: 08/10/2014

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 10/10/2014

Donde;

CF= Confianza

CP= Ponderación total

CT= Calificación total

Fórmula: $CF = \frac{CP}{CT} * 100$

NIVEL CONFIANZA = $\frac{8}{14} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = **71%**

NIVEL DE RIESGO= **29%**

CRITERIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51 - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

COMENTARIOS

Al analizar las funciones que ejerce la Secretaria atención al cliente se ha determinado un Nivel de Confianza del 71% MODERADO y un Nivel de Riesgo del 29% MODERADO.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

ANÁLISIS DEL MANUAL DE FUNCIONES

De acuerdo al cuestionario realizado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba según el Manual de Funciones se llegó a las siguientes conclusiones:

- La falta de sociabilización del Manual de Funciones al personal de la entidad impide la realización de las actividades que le corresponde realizar.
- El nivel de Confianza y Riesgo es MODERADO lo cual quiere decir que el personal no está realizando sus actividades encomendadas a su cargo de acuerdo a su Manual de Funciones.
- Las funciones que realizan el personal no son eficiente y eficaces para el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Cooperativa.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 08/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/10/2014

FASE III

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

FASE III

Carta de presentación

Riobamba, 13 de Octubre del 2014

Sr:
Paul Carrillo
Jefe de Sucursal Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda.
Presente.-

De nuestra consideración:

Se ha revisado la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., sucursal Riobamba por el período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.

La Auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas Generalmente Aceptadas, con el fin de evaluar el cumplimiento eficiente y eficaz de las actividades del personal dentro del presente trabajo incluye las pruebas pertinentes y los demás procedimientos de la auditoría que se estimaron necesario de acuerdo a la necesidad trabajo.

Los resultados del trabajo de Auditoria Administrativa se señalan las deficiencias más significativas, en el siguiente Informe de Auditoría se presenta las observaciones y recomendaciones para tomar las acciones correctivas.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Ing. Rafael Huaraca (Auditor Independiente)

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 13/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 17/10/2014

Informe de Auditoría

Riobamba, 13 de Octubre del 2014

Sr:
Paul Carrillo
Jefe de Sucursal Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda.
Presente.-

De nuestra consideración:

En la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, a los trece días del mes de octubre del dos mil catorce, suscribe el Sr: Rafael Huaraca en calidad de Auditor Independiente, en la sala de sesiones de la entidad, con el objeto de dar constancia de la lectura del Informe de Auditoría Administrativa realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba en el período 2013, que fue realizada en conformidad de las Normas Generalmente Aceptadas.

A continuación se puntualiza las respectivas deficiencias encontradas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Ing. Rafael Huaraca (Auditor Independiente)

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 13/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 17/10/2014

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., sucursal Riobamba.
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa
PERÍODO: 2013
RESPONSABLE: Rafael Huaraca

INFORME DE AUDITORÍA

Antecedentes

La Auditoría Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., se realizará por primera vez por el equipo de “Huaraca & Asociados” Auditores Independientes el mismo que ayudara al cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos que realiza todo el personal dentro de la cooperativa.

Objetivos de la auditoría

- Efectuar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el período 2013, para el mejoramiento y cumplimiento de la gestión administrativa enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos desarrollados por el Talento Humano.
- Desarrollar el marco teórico conceptual que contribuyan a la Auditoría Administrativa.
- Aplicar una metodología de investigación para la auditoría administrativa, con el fin de determinar los nudos críticos de la entidad.
- Elaborar un informe final de auditoría que sirva a la gerencia como instrumento para mejorar la toma de decisiones administrativas eficientes y eficaces.

Alcance

La Auditoría Administrativa se realizará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., en el período en examinar comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 13/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 17/10/2014

Introducción

Con la finalidad de entregar una comunicación clara se expresa las observaciones y recomendaciones para lograr una mejor gestión administrativa de la entidad.

A continuación se presenta los hallazgos de auditoría encontrados durante la presente investigación:

1. INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

OBSERVACIÓN

La institución no dispone de un de Código de Ética, lo cual no podría sancionar faltas disciplinarias de cualquier índole y violaciones a los principios y valores morales por parte del personal.

RECOMENDACIÓN

La administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., deberá diseñar e implementar un Código de Ética, a fin que el personal esté regido por él y que realicen todas sus actividades con ética profesional y personal.

2. FALTA DE SOCIABILIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

OBSERVACIÓN

El personal indica la falta de sociabilización del Manual de Funciones por parte la Gerencia General de la Cooperativa lo cual hace que le personal no realice de manera eficiente y eficaz las actividades y funciones encomendadas a su cargo.

RECOMENDACIÓN

La Gerencia General deberá sociabilizar el Manual de Funciones para un mejor desempeño de sus funciones laborales.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 13/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 17/10/2014

3. FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

OBSERVACIÓN

El personal indica la falta de un plan de capacitaciones ya que al no contar hace que el personal no tenga conocimientos actualizados.

RECOMENDACIÓN

La Gerencia General deberá diseñar e implementar un plan de capacitaciones de temas importantes para la entidad para el mejor desempeño laboral y formación profesional del personal.

4. NO EXISTE ROTACIÓN DE FUNCIONES

OBSERVACIÓN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., sus trabajadores no rotan funciones lo cual no conocen diferentes actividades que cada empleado realiza y solo se restringe a su actividad que corresponde.

RECOMENDACIÓN

El jefe de Talento Humano deberá capacitar al personal para que roten funciones para que puedan incrementar la eficiencia de la entidad y brindar un mejor servicio.

5. FALTA DE SOCIABILIZACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO

OBSERVACIÓN

El Gerente General no ha sociabilizado el Reglamento Interno vigente de la entidad al personal ya que impide que no conozca sus derechos y obligaciones que debe realizar lo cual puede afectar al ambiente laboral.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 13/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 17/10/2014

RECOMENDACIÓN

El Gerente General deberá sociabilizar el Reglamento Interno al personal para que el tengan un buen desempeño eficiente dentro de la entidad.

6. INCUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

OBSERVACIÓN

El Jefe de Talento Humano no cumple con las políticas y procedimientos para la contratación, el reclutamiento y selección del personal ya que se lo realiza de manera directa por lo cual no cumple satisfactoriamente sus funciones de manera eficiente y eficaz por no cumplir con los perfiles profesionales de acuerdo a su puesto en la entidad.

RECOMENDACIÓN

El Jefe de Talento Humano deberá cumplir con las políticas y procedimientos para la contratación, reclutamiento y selección del personal para para un buen desempeño laboral.

7. NO CUENTA LA ENTIDAD CON INDICADORES DE DESEMPEÑO PERSONAL

OBSERVACIÓN

La entidad no dispone de indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera no se tiene base para medir y comparar el desempeño laboral.

RECOMENDACIÓN

La administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., deberá implementar indicadores que permitan ayudar a medir el desempeño del personal y ayudar a tomar las mejores decisiones.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 13/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 17/10/2014

8. NO SE REALIZA UN CONTROL EN EL MOMENTO DE TRABAJO AL PERSONAL

OBSERVACIÓN

No se realiza supervisión al personal administrativo en el momento de su trabajo ya que al no supervisar el trabajo del personal, el nivel de desempeño será ineficiente en las funciones encomendadas.

RECOMENDACIÓN

La administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., deberá realizar la supervisión al personal en su momento de su trabajo para obtener un mejor rendimiento laboral.

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 13/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 17/10/2014



FASE IV

SEGUIMIENTO

FASE IV

Matriz de seguimiento de recomendaciones

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., sucursal Riobamba

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Administrativa

PERÍODO: 2013

RESPONSABLE: Rafael Huaraca

Objetivo: Verificar si se está dando cumplimiento a las recomendaciones propuestas el equipo de “Huaraca & Asociados” Auditores Independientes, en el Informe de Auditoría Administrativa.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Diseñar un Código de Ética para el buen comportamiento de conducta del personal.	Jefe de Talento Humano.	Primer trimestre del año
2	Sociabilizar el Manual de Funciones a los empleados de la entidad.	Jefe de Talento Humano.	Primer trimestre del año
3	Realizar un Plan de capacitación Anual para el personal de la Cooperativa.	Jefe de Talento Humano.	Primer trimestre del año
4	Sociabilizar el Reglamento Interno al personal.	Jefe de Sucursal de Riobamba.	Primer trimestre del año
5	Capacitar al personal en funciones que realizan otras personas.	Jefe de Talento Humano.	Primer trimestre del año

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 20/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 23/10/2014



N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
6	Cumplir con las políticas y procedimientos para la contratación, el reclutamiento y selección del personal.	Jefe de Talento Humano.	Primer trimestre del año
7	Elaborar indicadores de desempeño personal.	Jefe de Talento Humano.	Primer trimestre del año
8	Realizar una guía para el control del trabajo que realiza el personal.	Jefe de Sucursal de Riobamba.	Primer trimestre del año

Elaborado por: R.A.H.P	Fecha: 20/10/2014
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 23/10/2014

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., sucursal Riobamba, se presentaron varias deficiencias administrativas durante la presente investigación lo cual impide un mejor desempeño administrativo de la entidad, considero a continuación las siguientes conclusiones:

- Con la realización del presente trabajo se establecieron las debilidades y fortalezas que posee la entidad, el mismo que determino que existen áreas críticas.
- Se aplicó la evaluación al cumplimiento del sistema de Control Interno a la entidad llegando a determinar deficiencias administrativas.
- Se analizó y evaluó el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y se determinó un nivel de confianza Moderado.
- Se aplicaron evaluaciones al cumplimiento del Manual de funciones y del Reglamento Interno, los mismos presentaron información relevante que indicaron la falta de sociabilización entre el personal.
- Se emitió un informe de auditoría que contiene: observaciones y recomendaciones que sirva a la entidad como instrumento para mejorar la toma de decisiones administrativas en forma eficiente y eficaz.

Recomendaciones

A la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., sucursal Riobamba, se recomienda realizar acciones correctivas para la mejora de las deficiencias administrativas determinadas en la presente investigación lo cual permitirá un mejor control en los niveles de eficiencia, eficacia y economía, considero a continuación las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la entidad poner atención a las debilidades encontradas con el fin de tomar acciones correctivas en las áreas críticas.
- Cumplir con las recomendaciones de los hallazgos encontrados en la evaluación del sistema de Control Interno con el propósito de tomar acciones de mejora a las deficiencias encontradas.
- Se sugiere a la entidad implementar controles de cumplimiento de la misión, visión, objetivos por parte del personal.
- Se recomienda a la entidad sociabilizar del Manual de funciones y del Reglamento Interno a todo el personal para el buen funcionamiento de las actividades laborales.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., sucursal Riobamba, tomar en consideración las recomendaciones expuestas en el informe de auditoría, las cuales se ha establecido para mejorar la gestión administrativa de la entidad para un mejor desempeño eficiente y eficaz de sus operaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Greco, O. (2000) Diccionario Contable. 2a ed. Caracas: Editorial Valletta Ediciones.
- Rodríguez Valencia, Joaquín. (2010) Auditoría administrativa. 9a ed. México: Editorial Trillas.
- Sotomayor, Alfonso. (2008) Auditoría Administrativa Proceso y Aplicación. 1a ed. México: Editorial McGraw Hill.
- Sotomayor, Alfonso. (2008) Auditoría Administrativa Proceso y Aplicación. 2a ed. México: Editorial McGraw Hill.
- Franklin Finkowsky, Enrique Benjamín. (2013) Auditoría administrativa. Evaluación y diagnóstico empresarial. 3a ed. México: Editorial Pearson Educación.
- Mancillas Pérez, Eduardo. (2011) Auditoría Administrativa un Enfoque Científico. 2a ed. México: Editorial Trillas.
- Rodríguez Valencia, Joaquín. (2009) Control Interno. 2a ed. México: Editorial Trillas.
- Mira Navarro, Juan Carlos. Apuntes de Auditoría.
- Meigs, Walter B. (2000) Principios de Auditoría. 4a ed.
- Santillana Gonzáles, Juan Ramón. (2001) Establecimiento de sistemas de Control Interno Función de Contraloría. 1a ed. México: Editorial McGraw Hill.
- Bacon, Charles. (1996) Manual de Auditoría Interna. 2a ed. México: Editorial Limusa.
- Ray Whittington, Kurt Pany. (1999) Auditoría Enfoque Integral. 2a ed. Bogotá: Editorial Nomas.
- Peña Bermúdez, Jesús María. (2007) Control, Auditoría y Revisión Fiscal. 3a ed. Bogotá.
- Maldonado, Milton K. (2011) Auditoría de Gestión. 4a ed. México: Editorial Impresión Producciones Digitales Abya – Yala.
- Blanco Luna, Yanel. (2003) Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. 1a ed. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda.
- Rodríguez Valencia, Joaquín. (2009) Control Interno. 2a ed. México: Editorial Trillas.

- Cepeda, Gustavo. (1997) Control Interno. 1a ed. México: Editorial Trillas.
- Munch Galindo, Lourdes. (2007) Administración. 1a ed. México: Editorial Pearson Educación.
- Chiavenato, Idalberto. (2009) Gestión del Talento Humano. 3a ed. México: Editorial Printed by Edamsa Impresiones.

LINCOGRAFÍAS

- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2011). Manual de Auditoría de Gestión. (Ecuador). www.contraloria.gob: (17 de Abril del 2013) en Línea
- www.ediabaco.com

ANEXOS



ANEXO 1

GUÍA DE ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA A:.....

FECHA:.....

HORA:.....

Objetivo:

Con el objetivo de desarrollar el trabajo de investigación titulada “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO EN EL PERÍODO 2013”, con su mayor consideración díguese en contestar las preguntas citadas con la mayor veracidad posible con el fin de que no alterar los resultados posteriores a la presente investigación.

1. ¿La entidad tiene definido claramente los objetivos?

2. ¿Usted ocupa otro cargo dentro de la entidad?

3. ¿Conoce usted que es una Auditoría Administrativa?

4. ¿Está de acuerdo que se realice una Auditoría Administrativa?

5. ¿Cree usted que al realizar una Auditoría Administrativa en la institución permitirá obtener información para la toma de decisiones adecuadas?



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



6. **¿En la entidad se ha realizado anteriormente una auditoría administrativa?**

7. **¿La cooperativa cuenta con una visión y misión?**

8. **¿Existe un organigrama estructural bien establecido?**

9. **¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado por el personal?**

10. **¿Está usted en la capacidad de resolver cualquier dificultad o conflicto que se pueda presentar dentro de la cooperativa?**

11. **¿Qué mecanismos se utiliza para la selección del personal?**

12. **¿Cómo se da a conocer las funciones que debe cumplir cada uno de los empleados?**

FIRMA

CI:.....



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ANEXO 2

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA.

Introducción:

Con el fin de realizar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI Ltda., que nos permitirá conocer las falencias administrativas que tiene la entidad con su mayor consideración díguese en contestar el siguiente cuestionario con toda sinceridad y sin ningún compromiso ya que la información proporcionada será de mucho valor para el éxito de esta investigación.

Objetivo:

Obtener información del personal con el fin de determinar las falencias administrativas existentes dentro de la entidad.

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce usted lo que significa una Auditoría Administrativa?
SI..... NO.....
2. ¿Cree usted que la Auditoría Administrativa es de vital importancia para el desarrollo procesos administrativos de la entidad?
SI..... NO.....
3. ¿Cree usted que debe realizar una Auditoría Administrativa dentro de la podrá medir el grado de eficiencia administrativa?
SI..... NO.....
4. ¿Cree usted que la Auditoría Administrativa permitirá detectar las áreas críticas de la entidad?
SI..... NO.....
5. ¿Conoce usted cuales son los objetivos de la cooperativa?
SI..... NO.....



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



6. ¿Conoce cuál es la misión y visión de la entidad?
SI..... NO.....
7. ¿Se ha sociabilizado el Manual de Funciones que deben cumplir el personal?
SI..... NO.....
8. ¿La cooperativa cuenta con un plan de capacitación anual para la formación profesional y actualización de los conocimientos del personal?
SI..... NO.....
9. ¿Existe una verificación adecuada de los recursos económicos con sus respectivos documentos de soporte?
SI..... NO.....
10. ¿La cooperativa cuenta con un Código de Ética que regula el comportamiento de conducta del personal?
SI..... NO.....
11. ¿La administración de la entidad evalúa el desempeño con relación a los objetivos institucionales?
SI..... NO.....
12. ¿Conoce usted cuales son las falencias administrativas que existen en la entidad?
SI..... NO.....

FIRMA

CI:.....

ANEXO 3

MANUAL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTI LTDA DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

DE LOS SOCIOS

Son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumpla con el vínculo común de ser profesionales, comerciantes, agricultores, pecuarios, avicultores, artesanos y empleados de la cooperativa y toda persona que realice actividades económicas lícitas.

Las personas que ingresa posteriormente en calidad de socios, aceptadas por el Consejo de Administración deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser legalmente capaz.
2. Presentar la solicitud de ingreso en formulario otorgado por la cooperativa.
3. Pagar la cuota de ingreso por el valor de \$ 20,00 dólares americanos los mismos que estarán distribuidos de la siguiente manera: \$8,00 para gastos administrativos, \$7,00 Certificados de Aportación y \$5,00 en ahorro mínimo.
4. Una foto tamaño carnet.
5. Original y copia simple de cédula de ciudadanía.
6. Estar domiciliado en la República del Ecuador.
7. No estar inmerso en la prohibiciones contempladas; y que los dineros que ingresara a la cooperativa no provienen transacciones ilícitas deslindando responsabilidad por el no cumplimiento de la misma a la organización.
8. Copia de una planilla de un servicio básico.

Los menores de edad que apertura cuenta de ahorro en la cooperativa deberán tener un representante legal, y su participación será en calidad de cliente, puntualizándose que una vez que obtenga la mayoría de edad pasara a ser socio, siempre y cuando no exponga expresamente lo contrario.

DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

Las personas jurídicas que deseen ser socios cumplirán los siguientes requisitos:

1. Presentar la solicitud de ingreso en formulario otorgado por la cooperativa.
2. Pagar la cuota de ingreso por el valor de \$ 30,00 dólares americanos los mismos que estarán distribuidos de la siguiente manera: \$1,00 dólares para gastos administrativos, y \$15,00 en Certificados de Aportación y \$5,00 en ahorro mínimo.
3. Presentar estatutos.
4. Presentar los nombramientos de los representantes legales.

DE LA ADMINISTRACIÓN INTERNA

Art. 13.- De acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Social los órganos internos de la cooperativa que establecen el Gobierno, Dirección, Administración y Control son los siguientes:

1. La Asamblea General de representantes;
2. El Consejo de Administración;
3. La Gerencia; y
4. Las Comisiones Especiales.

DE LA ASAMBLEA GENERAL TIPOS Y ATRIBUCIONES

ASAMBLEA GENERAL.- La Asamblea General de representantes es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos las y los socios representantes legalmente nominados a través de asambleas sectoriales, en función de un reglamento de elecciones aprobado para el efecto, quienes ejercerán sus derechos a participar en las mismas, con voz y un solo voto.

La habilitación del representante lo hará el Gerente a través de la certificación que se encuentra al día en sus obligaciones económicas, misma que deberá estar a disposición de la Junta Electoral al momento de la elaboración del padrón electoral.

QUÓRUM.- El quórum para las Asambleas Generales se conformará con la mitad más uno de los socios Representantes legalmente registrados en el organismo de Control, que estén presentes a la hora exacta establecida en la convocatoria; esto es tratándose de la primera convocatoria, los socios quedan convocados para 30 minutos después y la reunión se dará con el número de representantes presentes.

NÚMERO DE SOCIOS A LA SEGUNDA CONVOCATORIA.- No obstante lo dispuesto en el Artículo anterior, en la misma convocatoria para la Asamblea General se podrá hacer constar, que de no haber quórum reglamentario a la hora señalada, los socios quedarán convocados por segunda ocasión, 30 minutos después de la iniciada y la reunión tendrá lugar con el número de socios asambleístas presentes y sus resoluciones serán válidas.

TIPOS DE ASAMBLEAS.- Las Asambleas Generales de socios podrán ser de tres clases: Ordinarios, Extraordinarios e Informativas.

1. Las Asambleas Generales Ordinarias se realizarán una vez en el año y serán convocados con ocho días de anticipación, dentro de los tres primeros meses de cada año, donde se conocerán, aprobarán o rechazarán los estados financieros, el balance social y los informes de los Consejos y de Gerencia, el plan estratégico, plan operativo anual, aprobado por el Consejo de Administración, y se elegirá los consejeros en función del término del período correspondiente;
2. Las Asambleas Generales Extraordinarias, se las realiza en cualquier época de año económico, con un lapso de 48 horas de anticipación.
3. Las Asambleas Informativas: Son aquellos que convocan con el carácter de dar a conocer a los representantes aspectos de relevancia de la Institución que no requieren de la toma de resoluciones, en estas estará incluida la de aniversario Institucional.

Tanto en las asambleas generales ordinarias y extraordinarias deberán contar con un orden del día establecido, donde se hará constar, el día, lugar, hora, puntos a tratar y la nota preventiva del Quórum.

ATRIBUCIONES.- A más de las contempladas la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su reglamento general y del estudio social, la Asamblea General tendrá las siguientes atribuciones:

1. Recibir en apelación, sobre las sanciones establecidas por el Consejo de Administración, cuando el socio considere que son ilegales o se ha violado procedimientos administrativos, el debido proceso y normas estatutarias y
2. Recibir en apelación, sobre las sanciones establecidas por el Consejo de Administración, cuando el socio considere que son ilegales o se ha violado procedimientos administrativos, el debido proceso y normas estatutarias y

3. Constitucionales al sancionárseles con la suspensión de sus derechos;
4. Solicitará al Presidente de la cooperativa, o su reemplazo en función a la norma legal, convoque a Asamblea General extraordinaria, remitiendo el orden del día a tratar, la fecha de la reunión y el lugar de la misma, con el aval de 2/3 de las firmas de los representantes con sus nombres completos y número de Cédula de Ciudadanía;
5. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, por un valor al 30% del presupuesto anual.

ASISTENCIA A SESIONES.- Todos los socios representantes están en la obligación de asistir a las sesiones de Asambleas Generales Ordinarias, Extraordinarias, que sean legalmente convocadas, su inasistencia será sancionada de conformidad con el Estatuto Social y el presente reglamento interno de la entidad.

No será motivo de sanción:

1. Por enfermedades debidamente comprobadas;
2. Por calamidad domestica comprobada; determinándose como calamidad doméstica en la cooperativa: enfermedad comprobada de hijos, esposa o conviviente en unión de hecho y/o padres, fallecimiento de un familiar, hasta un cuartos grado de consanguinidad, segundo de afinidad, por salida de viaje debidamente autorizado y presentación en la fiscalía o función jurisdiccional como actor , implicado o testigo de carago;
3. Por ausencia temporal del domicilio de la cooperativa, siempre que haya sido comunicada y autorizada en forma oportuna dicha ausencia; y
4. Ningún socio representante podrá ingresar a las sesiones de Asamblea General de los Consejos y Comisiones en estado etílico, quienes lo hicieren serán excluidos de la misma y sancionados con lo dispuesto en el presente reglamento interno.

TERMINO DE LA SESIÓN.- El Presidente o quién presida la sesión podrá declarar terminada la Asamblea General por las siguientes causas:

1. Por haberse cumplido el orden del día establecido;
2. Por visible cansancio de los asistentes;
3. Por actividades violentas que menoscaben el respeto y cordialidad entre los asambleístas; y
4. Por actos considerados de fuerza mayor.

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el órgano administrativo que fijara las políticas internas de la cooperativa, en función de los objetivos aprobará la planificación estratégica y el respectivo presupuesto, sus miembros durarán cuatro años y serán nombrados de acuerdo a los dispuesto en el Estatuto social y el reglamento de elecciones en la cooperativa.

Cuando exista renuncia o separación del cargo de un vocal principal de los consejos de Administración o Vigilancia, asumirá la vocalía su vocal suplente, quien lo reemplazara por el tiempo que dure el período administrativo.

Sus vocales sesionarán en forma ordinaria una vez al mes y extraordinariamente cuando se exclusivamente necesario.

SANCIÓN.- Cuando se comprobare irregularidades, incorrecciones o faltas graves en el desempeño de las funciones por parte de los Vocales del Consejo de Administración; el Consejo de Vigilancia, Gerencia y demás comisiones, podrán denunciar estos hechos a la Asamblea General de representantes, misma que analizará la denuncia y las pruebas entregadas con sano criterio y de encontrar culpabilidad en estos, serán de inmediato separados de sus cargos, cumpliendo con el debido proceso sin tomar en cuenta las posibles acciones civiles o penales que la falta podría dar lugar.

DE LA AUTORIZACIÓN DEL GASTO.- El Consejo de Administración podrá autorizar gastos a Presidencia y Gerencia, en contratos e inversiones de hasta el 30% del presupuesto anual de la cooperativa, quien en caso de comprobar alguna anomalía en el proceso se reserva el derecho de denunciar dicho gasto o contrato a la Asamblea General para el respectivo trámite legal.

DE LA PLANIFICACIÓN.- El Consejo de Administración dentro de los ocho días posteriores de haber sido elegido, convocará a una reunión de trabajo a gerencia, Consejos de Vigilancia, Comisiones y empleados de la cooperativa fin de conocer y tratar la planificación estratégica y plan estratégico debidamente financiado, misma que será legalizada y presentada a la Asamblea General de socios representantes para su conocimiento.

DE LOS INFORMES.- Dentro del proceso administrativo el Consejo de Administración exigirá y conocerá en forma periódica mensualmente para su análisis y evaluación un informe de gerencia y comisiones de la cooperativa, sobre la planeación

estratégica aprobado por este órgano Administrativo y las novedades de la misma para evaluar la actividad de la cooperativa.

ATRIBUCIONES.- Amas de lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Estatuto Social, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Fijar el monto y la cuantía de la caución que deberán rendir el gerente y empleados que manejen valores dentro de la Cooperativa y Sucursales, previo al desempeño de su cargo, mismas que deberán ser legalizadas y entregadas al Consejo de Administración para su conocimiento y aprobación dentro de los ocho días luego de ser nombrados como mandatario y empleados respectivamente;
2. Aprobar la planificación estratégica, consolidada conjuntamente con el plan operativo anual y su presupuesto presentado por el Gerente y Comisiones;
3. Revisar la documentación presentada por los aspirantes a socios, misma que podrá ser rechazada si se comprobare que no cumple con lo dispuesto en el presente reglamento, que fue forjada o falsificada, con las respectivas acciones civiles y penales que la falta diere;
4. Sesionar mensualmente en forma ordinaria previa citación con tres días de anticipación, y extraordinariamente cuando lo creyere indispensable, con anticipación de 24 horas por lo menos; la hora y el día de las sesiones ordinarias la establecerán en la primera sesión los vocales electos;
5. El orden del día para las sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Consejo de Administración, constataran en la convocatoria pudiendo ser modificada las ordinarias en el punto de aprobación de la misma por sus miembros;
6. Regula la vida interna de la institución, dictando normas y resoluciones de carácter administrativo, organizativo y gerencial.
7. Buscar a través de proyectos sustentados la capitalización de la cooperativa para brindar nuevos servicios a los asociados;
8. Velar porque existan las mejores relaciones con los poderes públicos sean estos provinciales, nacionales e internacionales, así mismo entre socios;
9. Realizar estudios a fin que se suscriban convenios de diferente índole con Instituciones públicas y privadas, para beneficio de su asociados;

10. Aprobar la proforma presupuestaria de los sueldos, salarios y bonificaciones de los empleados remitidas por la Gerencia;
11. Entregar otras funciones a Gerencia y Empleados de la cooperativa, de conformidad con las normas legales y necesidades de la cooperativa;
12. El Consejo de Administración a través del Presidente llamará y posesionará al respectivo suplente cuando el vocal principal haya dejado de asistir a tres sesiones consecutivas o seis en el año, sin justificación alguna y habiendo sido convocado legalmente. El suplente durará en sus funciones el tiempo que le hubiere faltadas al principal para cumplir con su período; el mismo procedimiento se aplicara en caso de renuncia.
13. El Consejo de Administración recibirá mensualmente informes económicos de Gerencia y semestralmente de los organismos de gobierno, para conocimiento de la Asamblea General de representantes.
14. Las actividades oficiales organizadas por la cooperativa y las invitaciones de Instituciones públicas y privadas aprobadas por el Consejo, serán de carácter obligatorios para Directivos y Trabajadores.
15. El Directivo que falte sin justificación escrita, será sancionado con el equivalente al valor de una dieta, y el Trabajador con el descuento de un día de sueldo; puntualizándose que dicho descuento quedará insubsistente cuando justifique inasistencia por enfermedad, calamidad doméstica comprobada o por caso fortuito.
16. La asistencia de los miembros de los Consejos a sesiones ordinarias y extraordinarias legalmente convocadas, se contabilizara gata después de 15 minutos de la apertura de la Sesión, pasado este tiempo y hasta la mitad de la sesión tendrá derecho al 50% de la dieta pudiendo participara con voz y voto. No podrán abandonar la sesión si una razón de fuerza mayor, hasta la clausura de la misma.
17. Responsabilizar al Gerente y empleados de la cooperativa por la conservación íntegra y ordenada de; libros, documentos, correspondencia y enseres de la entidad; y,
18. Nombrar a los miembros de las respectivas comisiones, mismas que la presidencia la ocuparan un vocal del Consejo de Administración.

DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Organismo fiscalizador de los procesos administrativos establecidos en la planificación estratégica y de la administración económica de la cooperativa. Tendrá a más de las establecidas legalmente, las siguientes atribuciones:

1. Efectuar cada mes, arqueos periódicos de caja, y revisar la contabilidad de la cooperativa, a fin de verificarlos;
2. El Consejo de Vigilancia a través del Presidente llamará y posesionará al respectivo suplente cuando el vocal principal haya dejado de asistir a tres sesiones consecutivas o seis en el año, sin justificación alguna y habiendo sido convocado legalmente. El suplente durará en sus funciones el tiempo que le hubiere faltado al principal para cumplir con su período; el mismo procedimiento se efectuará en caso de renuncia;
3. Revisar y cotejar las libretas de ahorro de los socios con los registros de archivo por el sistema de muestreo;
4. Informar a Gerencia las irregularidades que se produzcan en el trabajo de funcionarios y empleados de la cooperativa;
5. Controlar el correcto despacho de las solicitudes de préstamos.
6. Solicitar mensualmente las resoluciones del Consejo de Administración, y analizar su legalidad, modalidad y convivencia, observándolas, motivadamente, cuando se estime que existe riesgo de perjuicio a la cooperativa.
7. Analizar los procesos de sanciones realizados a los socios, de la cooperativa, para verificar que han cumplido los procedimientos y debido proceso en los mismos y emitir motivado correspondiente en caso de encontrar novedades;
8. Sesionar una vez al mes en forma ordinario previa citación por escrito con tres días de anticipación y extraordinariamente con anticipación de 24 horas por lo menos; los vocales electos establecerá la fecha de la reunión en su primera sesión;
9. Solicitar la revisión de cauciones de los funcionarios y empleados caucionados;
10. Revisar los inventarios y confrontarlos;

11. Llevar un libro de actas y sumillas de resoluciones por intermedio del secretario(a);
12. Solicitar a auditoría financiera interna o externa, revisión y evaluación general de las actividades administrativas para informar a la Asamblea General de Representantes;
13. Vigilar mensualmente la administración general de la cooperativa que sea conducida de acuerdo con las normas de la LOEPS, el Estatuto Social y este Reglamento;
14. Concurrir a las sesiones conjuntas de consejo y comisiones convocadas por el Consejo de Administración, debiendo abstenerse de formular mociones y formular resoluciones que posteriormente le privaría de su autoridad fiscalizadora;
15. Comprobara la exactitud de los balances, inventarios y todas las actividades de la cooperativa y presentar el correspondiente informe a la Asamblea General de delegados;
16. Conocer las reclamaciones que los socios establecen contra el Gerente, Consejo de Administración, las Comisiones Especiales o sobre los servicios de la cooperativa. Es este caso debe rendir un informe escrito a la Asamblea General;
17. Participar como delegado observador en la entrega de los bienes valores y demás documentos al nuevo Consejo de Administración y Gerente dentro de los próximos ocho días posteriores a la nominación;
18. Velar por que se entreguen los certificamos de aportación a los socios cumpliendo con lo dispuesto en el marco legal para el efecto;
19. Solicitar al Consejo de Administración suspenda al Gerente por las Siguietes causales:
 - 19.1.- Cuando se demostrare irregularidades en el manejo de los fondos de la cooperativa;
 - 19.2.- Cuando realice inversiones por un valor superior al permitido sin autorización del Consejo de Administración; y,

19.3.- Cuando realizare gastos sin autorización del Consejo de Administración que no se encuentre en la planificación estratégica de la cooperativa y no se encuentre presupuestado; y,

20. El quórum en el Consejo de Vigilancia lo constituirán la mayoría de los vocales; es decir el quórum en el consejo los constituirán TRES VOCALES.

DEL PRESIDENTE

El Presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa, es el representante administrativo en todos los actos oficiales, será nombrado dentro de los miembros del Consejo de Administración en la primera sesión auto convocada para el efecto.

Tendrá como funciones adicionales además de las establecidas en el reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y solidario, y el estatuto social de la cooperativa, las siguientes:

Mantener el orden y disciplina durante el desarrollo de las Asambleas, convocar, instalar, suspender y clausurar las sesiones tanto de Asamblea General de socios, como las del Consejo de Administración.

Organizar, dirigir, precisar el asunto a discutirse, cerrar la discusión, ordenar la votación y disponer que secretaria proclame el resultado;

Cuando el Presidente desee intervenir en las discusiones de Asamblea General o Consejo de Administración, deberá encargar la dirección de la sesión al vicepresidente de la cooperativa;

Convocar y presidir las asambleas generales ordinarias como extraordinarias, reuniones de trabajo con los Consejos de Administración, Vigilancia, Comisiones Especiales, Gerencia y empleados para la elaboración de las planificaciones estratégicas de la cooperativa y evaluación de la misma;

1. Firmar conjuntamente con el Gerente, los documentos, contratos, letras de cambio, etc.;
2. Presidir los actos oficiales de la cooperativa;
3. Abrir con el Gerente las cuentas bancarias, firmar, girar y cancelar cheques;
4. Firmar los informes económicos mensuales y los balances semestrales de la institución;

5. Firmar las actas de sesiones, la correspondencia de la cooperativa y más documentos relacionados con la misma;
6. Legalizar las notificaciones dadas resueltas en la Asamblea General de Socios y Consejo de Administración, para remitirlas a los socios;
7. Suscribir con el Gerente los certificados de aportación;
8. Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General de Socios y del Consejo de Administración de acuerdo con lo dispuesto en el estatuto social;
9. Si tuviere que ausentarse por razones propias de función o personales por más de cinco días consecutivos encargará la presidencia al vicepresidente por escrito;
10. Ejercer las demás funciones que le corresponde de acuerdo con las normas legales en la materia; y,

DEL VICEPRESIDENTE

El vicepresidente, será nombrado por el Consejo de Administración, de entre sus miembros; y, en caso de ausencia temporal o definitiva del Presidente, lo subrogará con las mismas atribuciones y deberes, debiendo reunir los mismos requisitos que establecen la ley y su reglamento así como el estatuto social.

DEL GERENTE

El Gerente es la Representante Legal judicial y extrajudicial de la cooperativa y su administrador responsable, a más de las funciones y responsabilidades establecidas en la Ley de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, y Estatutos Social, el Gerente estará sujeto a las disposiciones de acuerdo con lo dispuesto en la norma legal, deberá tener la calificación de A en la central de riesgos de la Súper Intendencia de Bancos.

FUNCIONES.- tendrá como funciones las siguientes:

1. Mantener las oficinas provistas de mobiliario, materiales y útiles de escritorio;
2. Asistir a la primera reunión de trabajo convocada por el presidente de la cooperativa a fin de presentar la planificación estratégica de la cooperativa y presentar en la misma su presupuesto y financiamiento;

3. Sugerir políticas financieras coherentes al Consejos de Administración para su aplicación;
4. Administrar y custodiar los documentos negociables de la cooperativa;
5. Sugerir los reajustes que debe hacerse en el presupuesto y en el plan estratégico de la cooperativa;
6. Solicitar sesiones extraordinarias a los consejos, cuando se trate de asuntos urgentes e importantes de la cooperativa;
7. Cooperar con los programas educativos y promocionarlos;
8. Suministrar información escrita que soliciten los miembros de los Consejos y comisiones especiales previo autorización del presidente de la cooperativa.
9. Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos;
10. Rendir la caución correspondiente;
11. Presentar un informe administrativo y balances mensuales y anuales a consideración de los Consejos de Administración y Vigilancia.
12. Nombrar, aceptar renuncias y cancelar a los empleados cuya designación o remoción no corresponda a otros órganos de la cooperativa.
13. Vigilara que se lleve correctamente la contabilidad de la cooperativa.
14. Firmar los cheques conjuntamente con el presidente de la cooperativa.
15. Controlar el cumplimiento de los objetivos, metas, políticas, estrategias y procedimientos de trabajo;
16. Aprobar las operaciones de crédito e inversiones y administra las operaciones propias de la cooperativa con sujeción a las leyes y reglamentos establecidos.
17. Tramitar y legalizar el registro de los nuevos socios en el plazo que señala este Reglamento;
18. Atender y tramitar los servicios que ofrece la cooperativa conforme a las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración;
19. Designar empleados de su competencia, previo concurso de merecimientos;
20. Organizar y dirigir la administración interna de la cooperativa, conforme a las disposiciones del Consejo de Administración;

21. Realizar Contratos de empleados, Liquidaciones, finiquitos y en general, todo los concerniente al traite legal de conformidad con lo que dispone el Código del Trabajo;
22. Realizar las inversiones y gastos acordados por la Asamblea General o Consejo de Administración de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento Interno;
23. Emitir informes al Consejo de Administración y Vigilancia y socios representantes, de acuerdo a la planificación estratégica aprobada sobre el estado económico y administrativos de la cooperativa;
24. Disponer o depositar, el dinero en la entidad financiera establecida para el efecto, dentro de un plazo máximo de veinte y cuatro horas de su recepción;
25. Asistir puntualmente a las oficinas de la cooperativa de acuerdo con lo dispuesto en su contrato de trabajo en el horario establecido por la Institución;
26. Actuar con diligencia y responsabilidad en las comisiones que forma parte dentro de la cooperativa; y
27. Entregar a los socios que así lo soliciten una copia en físico o en un CD en sistema PDF, del balance semestral con ocho días de anticipación a las sesión;
28. Determinar mensualmente los montos máximos de los créditos de acuerdo a la liquidez existente ajustada a los parámetros fijados por el Consejo de Administración.

DEL CONTADOR, ASISTENTES, AUXILIARES DE CONTABILIDAD

DEL CONTADOR (A).-

FUNCIONES Y OBLIGACIONES.- Son funciones y obligaciones del o la Contador (a), las siguientes:

1. Programar, organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades contables de la institución;
2. Diseñar y mantener la contabilidad y el manual de procedimiento dentro de las normas legales;
3. Mantener un proceso de control interno financiero, acorde con las necesidades de la entidad;

4. Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias y demás normas que emanaren del Consejo de Administración o Vigilancia;
5. Aplicar el control previo, sobre toda la gestión económica – contable de la cooperativa;
6. Preparar los estados financieros e informes dentro de los ejercicios contables para conocimiento de los Consejos de Administración y Vigilancia o Asamblea General;
7. Facilitar la documentación y colaborar para que se lleve a cabo auditorías, inspecciones contables o fiscalizaciones a los recursos de la entidad;
8. Informar al Presidente, Gerente, Consejos de Administración y Asamblea sobre cualquier novedad que se presentare y sugerir la adopción de medidas correctivas que estime necesarias;
9. Mantener actualizado el archivo de la documentación de los registros contables, responsabilizándose de las mismas;
10. Elaborar junto con el gerente y poner en conocimiento del Consejo de Administración y/o de la Asamblea General el proyecto de los presupuestos anual de la institución para su estudio y aprobación del primero y conocimiento del seguro;
11. Efectuar los egresos ordenados por Asamblea General, Consejo de Administración o Presidencia, cuidando su correcta inversión mediante los comprobantes respectivos;
12. Asistir a las sesiones de Asamblea General o de los Consejos de Administración y Vigilancia con voz informativa, sin voto, en los consejos cuando se lo requiera;
13. Llevar un inventario valorado de las pertinencias, bienes mueble e inmuebles de la institución y responder por ellas;
14. Coordinar con el Gerente y Presidente para establecer las normas necesarias, a fin de que las recaudaciones se realicen oportunamente; y, salvaguardar las mismas;
15. Mantener la ética profesional;
16. Aportar con ideas y sugerencias y ponerlas a consideración de los Órganos de la cooperativa, para que permitan el mejoramiento continuo;

17. Diseñar el sistema de control interno;
18. Elaborar formatos de control interno, de acuerdo a las necesidades de la entidad;
19. Las demás que le asignaren el reglamento interno de trabajo y anual de funciones de la cooperativa, el Estatuto y Reglamentos, Asamblea General o los Consejos de Administración y Vigilancia.

LOS/LAS ASISTENTES Y AUXILIARES DE CONTABILIDAD

DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES.- Son funciones del Asistente y/o Auxiliar de Contabilidad, entre otras, las siguientes:

1. Elaborar los Roles de Pagos de los empleados de la Entidad, de conformidad con las tarjetas de control de asistencia, para que sus haberes sean cancelados cumplidamente;
2. Elaborar las Planillas de aportes empleados al IESS, legalizar los ingresos y salidas de los mismos y procesar vía Internet;
3. Procesar los informes y el manejo de anexos del S.R.I;
4. Llevar los Libros Auxiliares de Aportes mensuales de socios, Documentos por Cobrar, Bancos, Certificados de Aprobación, y otros que el Contador considere necesarios;
5. Mantener os Registros que se van de acuerdo a las necesidades, con pulcritud, claridad, uniformidad previa disposición del Contador General que permitan u mejor control;
6. Preparar y procesar cualquier información adicional que requiera el Contador;
7. Dar la información requerida por el Gerente y/o Contador, en forma oportuna;
8. Desempeñar otras funciones que le asigne el Gerente, Contador o los Consejos de Administración o Vigilancia, de acuerdo con su especialidad.
9. Los demás que le asignaren el reglamento interno de trabajo y manual de funciones de la cooperativa, el Estatuto y Reglamentos, Asamblea General o los Consejos de Administración y Vigilancia.

JEFE DE SUCURSAL

1. Planear, organizar, dirigir, controlar, evaluar y coordinar las políticas, sistemas, procesos técnicos, estrategias y actividades administrativas, económicas y financieras de cada uno de los funcionarios que laboran en la Sucursal.
2. Gestiona la captación de recursos financieros necesarios para asegurar el desarrollo de las actividades.
3. Velar por la consecución de los fines y objetivos sociales establecidos por la entidad.
4. Abrir y cerrar las operaciones del día, cuidando que el arqueo final se haga de manera eficiente.
5. Procurar la eficiencia de todos los empleados, evitando demorar innecesarias al momento de atender a los socios.
6. Resguardar las claves de acceso de la bóveda y cajas confidenciales de seguridad.
7. Supervisar el correcto manejo del efectivo.
8. Procurar que siempre se de un servicio eficiente y respetuoso a todos los socios y clientes de la institución.
9. Canalizar las peticiones de todos los funcionarios.
10. Tener un control adecuado de la cartera que maneja la Sucursal.
11. Reportar de inmediato cualquier anomalía que se presenta a su superior.
12. Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad.

JEFE DE CRÉDITO

1. Efectuar labores de campo, acudiendo a las comunidades, barrios o sectores económicos a captar clientes y proporcionar los microcréditos.
2. Formar grupos comunitarios que estén interesados en mejorar sus ingresos a través del microcrédito comunal.
3. Capacitar al grupo en cuanto a condiciones y características del microcrédito comunal.
4. Otorgar microcréditos conforme a las políticas de la Sucursal.
5. Gestionar todos los trámites que requieren para otorgar un crédito, desde la recepción de documentación hasta la liquidación del mismo.

6. Administrar la cartera de crédito bajo su responsabilidad, manteniendo un archivo ordenado de los expedientes de crédito previo a su concesión.
7. Realizar recuperación de cartera, en el plazo previamente acordado.
8. Aprobación de crédito a los clientes determinados en condiciones equitativas.
9. Control los cobros de las cuentas para garantizar que se hagan los esfuerzos necesarios para cobrar las deudas en la medida en que se vayan venciendo.

RECUPERADOR DE CARTERA

1. Analiza el Reporte de Cartera.
2. Realiza el Seguimiento a los socios que se encuentra en mora.
3. Hace el estudio respectivo sobre la capacidad económica de los socios que reflejan en el reporte de cartera.
4. Localiza al socio, gestiona y logra realizar el cobro.
5. Ofrece soluciones.
6. Visita la casa del socio acreditado.
7. Define con el socio acerca de pagos y si hay la necesidad de negociar para las reestructuraciones.
8. Realiza estrategias de gestión.

PROMOTORA DE CAPTACIONES

1. Asegurar que la captación de recursos en los montos y plazos se han los adecuados.
2. Promover los productos y servicio utilizando la base de datos de los socios.
3. Promover un sistema de incentivos para el logro de metas.
4. Asegurarse de que la Sucursal cuente con el material necesario para el desarrollo de captaciones en lo que se refieres a formas y material publicitario.
5. Realizar Depósito a Plazo Fijo.
6. Realizar depósitos de Ahorro de Ahorro programado.
7. Realizar u aperturas de cuentas en ahorro a la vista, ahorro programado y ahorro infantil.
8. Realizar usted mini pólizas a los socios que cuenten con ahorro en las cuentas.

SECRETARIA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Atención a los socios que necesitan información.
2. Recepción de trámites, quejas y reclamos.
3. Elaborar oficios, memos y certificados.
4. Verificar el monto de fondo de cambio recibido.
5. Atender en ventanilla el requerimiento del cliente/socio y realizar la transacción correspondiente; retiro-deposito; previa revisión de requisitos de transacción (verificación de cantidades y de firma).
6. Consultar, recibir y registrar el pago de cuota vencida ó anticipada por parte del socio deudor de un crédito.
7. Comprobar los reglamentos internos ó externos (Superintendencia de Bancos, CONSEP, etc.) aplicables y registrar en formato correspondiente, el requerimiento reglamentario aplicable de la transacción.
8. Registrar la transacción realizada (input sistema informático).
9. Solicitar al Supervisor Operativo los incrementos del fondo del cambio ó disminuir el monto de efectivo de su caja (depósito de bóveda), según el déficit o exceso de efectivo presente en la misma. Asignar u un número secuencial y legaliza (firma y sello) a los documentos que soportan las transacciones efectuadas durante su jornada laboral.
10. Realizar Depósito a Plazo Fijo.
11. Realizar depósitos de Ahorro de Ahorro programado.
12. Realizar u aperturas de cuentas en ahorro a la vista, ahorro programado y ahorro infantil.
13. Realizar usted mini pólizas a los socios que cuenten con ahorro en las cuentas.

CAJERA

1. Receptar el fondo de cambio verificando la exactitud del efectivo y registrar la transacción en el sistema.
2. Recibir los valores entregados por los clientes, verificando su conformidad con las papeletas de respaldo.
3. Registrar en el sistema las transacciones realizadas y en la libreta de ahorro o documentos de respaldo respectivo.

4. Elaborar el cuadro diario de caja y entregar al gerente los valores disponibles.
5. Proporcionar información sobre apertura de cuentas, créditos y demás información en cuanto a los productos y servicios que ofrece la cooperativa.
6. Efectuar transacciones con respecto a cancelación de dividiendo por préstamo concedidos.
7. Realizar Depósito a Plazo Fijo.
8. Realizar depósitos de Ahorro de Ahorro programado.
9. Realizar u aperturas de cuentas en ahorro a la vista, ahorro programado y ahorro infantil.
10. Realizar usted mini pólizas a los socios que cuenten con ahorro en las cuentas.