

INTRODUCCIÓN

La Auditoría desde sus inicios se orientaba hacia las necesidades internas de las empresas de asegurar el manejo de dinero con seguridad y el registro exacto de las transacciones como servicio al dueño del capital invertido.

La Auditoría Administrativa revisa y evalúa si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización este cumpliendo y respetando.

La Auditoría Administrativa persigue controlar y comparar el estado actual de la empresa y que tan lejos está de lo que quiere ser y qué medidas adoptar para alcanzar sus metas o que cambios pertinentes deben hacerse para acceder a un mejor nivel de desempeño.

Es el examen metódico y sistemático que permite evaluar en forma integral o parcial a una organización con el propósito de evaluar el nivel de rendimiento o desempeño de las diferentes áreas o niveles funcionales.

El objetivo primordial de la Auditoría Administrativa permitió descubrir deficiencias o irregularidades de la empresa, con la finalidad de ayudar a la Administración para mejora sus actividades dentro de la Institución.

- Investigar los fundamentos teóricos que se deben considerar para la aplicación de una Auditoría Administrativa.
- Diagnostico a la Cooperativa del trabajo auditado y conocer las situaciones de orden Administrativo de la Institución.

- Realizar la Auditoría Administrativa aplicando las fases para así verificar las observaciones, conclusiones y recomendaciones que se le dará a la Cooperativa.

✓ ¿Cuáles son las concepciones teóricas para la realización de una Auditoría Administrativa?

Contar con marco teórico para dar a conocer la responsabilidad que tiene el Consejo de Administración, en el ámbito de la Auditoría Administrativa.

✓ ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta la Cooperativa en el campo Administrativo?

No tiene bien definido las políticas para realizar el ascenso a los empleados

Falta de un plan de capacitación para el personal de la Cooperativa.

✓ ¿Qué resultados nos dará al aplicar una Auditoría Administrativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito TEXTIL 14 DE MARZO LTDA.?

La Auditoría Administrativa les ayudara a cumplir los objetivos propuestos por el Consejo de Administración y Vigilancia, poner en práctica los procesos de Administración en la Cooperativa y a futuro tengan mayor acogida por los socios.

Por esa razón se aplicó una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito TEXTIL 14 DE MARZO periodo 2009 con el motivo de revisión de los objetivos, planes y programas de la empresa; su estructura orgánica y funciones; sus sistemas, procedimientos y controles; el personal y las instalaciones de la empresa y el medio en que se desarrolla, en función de la eficiencia de operación.

Las técnicas y procedimientos que se emplearon en la investigación son: entrevista al Gerente General y encuestas se aplicaron a las 34 empleados Administrativo y una muestra de 389 socios de la Institución,

con la información obtenida se procedió a la tabulación y presentación gráfica de la misma.

El trabajo investigativo está conformada por tres capítulos.

En el CAPÍTULO I Consiste en el conocimiento científico ya que se recurrieron a libros realizados en la materia para tener conceptos teóricos de la Auditoría Administrativa.

En el CAPÍTULO II Contiene el Análisis e Interpretación de los instrumentos utilizados al personal Administrativo y socios de la Cooperativa, para diagnosticar la información de los cuestionarios realizados y la tabulación.

En el CAPÍTULO III Desarrollo Metodológico de la Auditoría Administrativa y concluyendo con el Informe General y al final se dará las conclusiones y recomendaciones respecto.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1.1 Antecedentes de la Auditoría Administrativa

THIERAUF Roberth. (1983, pag. 26), "Auditoría Administrativa"; Cuarta Edición; México. El seno de La American Economic Association sentó las bases para lo que él llamó "Auditoría Administrativa es una evaluación de una empresa en todos sus aspectos, a la luz de su ambiente presente y futuro probable."

BENJAMIN Enrique. (2001, pág. 20), "Auditoría Administrativa", Segunda edición, Quito – Ecuador, señala que "La confrontación periódica de la planeación, organización, ejecución y control administrativos de una compañía, con lo que podría llamar el prototipo de una operación de éxito, es el significado esencial de la Auditoría Administrativa."

La tesista considera que la Auditoría Administrativa es un proceso técnicos estandarizados; evalúa, revisa, examina, y verifica los procesos administrativos de la organización, cumplimiento de las distintas políticas, reglas, normas, y procedimiento de la empresa así el auditor tendrá el informe en el cual presenta las observaciones, conclusiones y recomendaciones.

FERNÁNDEZ, Arena José Antonio (1966 pág. 15), "Auditoría Administrativa", Segunda edición, México, Define " La Auditoría Administrativa, en la cual desarrolla un marco comparativo entre diferentes enfoques de la Auditoría Administrativa, presentando una propuesta a partir de su propia visión de la técnica."

La investigadora opina que la Auditoría Administrativa expresa una evaluación de desempeño organizacional que le permite establecer en

qué grado se ha alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección, además se valora la capacidad y lo pertinente a la práctica Administrativa.

FERNÁNDEZ, Arena José Antonio (1938 pág. 24-25) Auditoría Administrativa”, Segunda edición, México. Define “la Auditoría Administrativa es la revisión objetiva, metódica y completa de la satisfacción de los objetivos e Institucionales con base a los niveles jerárquicos de la empresa en cuanto a su estructura y a la participación individual de los integrantes de la investigación”.

HAROLD, Koontz y CIRYL Donnell (1955 pág. 24) Auditoría Administrativa”, tercera edición, México. Define” la Auditoría Administrativa, es evaluar la posición de la empresa para determinar dónde se encuentra, hacia dónde va con los programas presentes, cuáles deberían ser sus objetivos y si se necesitan planes revisados para alcanzar estos objetivos.”

La investigadora pronuncia que la Auditoría Administrativa es un examen comprensivo y constructivo de la estructura de una empresa, de una Institución o de cualquier parte de un organismo, en cuanto a los planes y objetivos, sus métodos y controles, su forma de operación y sus equipos humanos y físicos.

1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FERNÁNDEZ, José Antonio (1966 pág.17),”, Segunda edición, México. Define “la Gestión Administrativa así cambios en las relaciones internas y con el entorno. Es necesario flexibilizar las estructuras, hacerlas mas livianas y promover esquemas que aseguren mayor promoción de todas las dependencias de la institución, agilizando los procesos internos.”

La tesista manifiesta que la gestión administrativa permite establecer el grado de flexibilidad y mayor agilidad en cada proceso interno de la Institución.

1.2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

DOLANTE, Fernando (2001, pág.24) Editorial Cangallo; Segunda edición, Define” la Gestión Financiera Administrativa permite mejorar la calidad del servicio Administrativo Financiero para contribuir al desarrollo académico y optimizar la atención a los usuarios para de esta manera constituir un fondo de operación que garantice liquidez permitido así manejar y usar la información como elemento clave de la gestión formulando y ejecutando el programa de identidad e imagen corporativos.”

La postulante manifiesta que la Gestión Financiera y Administrativa nos permite mejora la calidad de servicio y la administrativa, ayuda al desarrollo económico y por ende debe mantenerse conectada, para así lograr que la institución ayude a mejorar su liquidez.

1.2.2 CONTROL INTERNO

SORIANO Genaro. (1987, Pag, 28), “Control Interno”, Primera edición, Ecuador. Define “el Control Interno es la base donde descansan las actividades y operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa”.

La postulante manifiesta el Control Interno es el plan de organización adoptado dentro de una empresa para salvaguardar sus activos y asegurar el adecuado registro de las transacciones comerciales.

1.2.2.1 Objetivos Generales de Control Interno.

El control interno contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros. Por lo tanto, el control interno contable esta diseñado en función de los objetivos, para suministrar seguridad razonable de que todos los controles internos contables pueden considerarse como controles administrativos. Por otra

parte, el plan de organización y los procedimientos y registros establecidos por la gerencia para documentar o ayudar su proceso de toma de decisiones.

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), el control interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una Institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Ⓢ Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Ⓢ Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Ⓢ Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Ⓢ Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

1.2.2.2 Elementos del Control Interno.

Los elementos de control interno pueden agruparse en cuatro categorías:

- a. Organización.
- b. Procedimientos.
- c. Personal.
- d. Supervisión.

1.2.2.3 Introducción de los Tipos De Informes

El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING

creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS).

1.2.2.4 CONTROL DE LOS RECURSOS Y LOS RIESGOS-ECUADOR (CORRE)

El estudio **CORRE** presenta los actuales conceptos de control interno de las organizaciones basada en los estudio denominado COSO (Committee Of Sponsoring Organizations). Incluyendo los conceptos de Administración de Riesgo (ERM) también se consideró el estudio MISIL (Marco Integrado de control interno latinoamericana).especifica muy bien que es fundamental la conducta ética permanente en el trabajo de todo el personal de una Institución.

COMPARACIÓN

COSO	CORRE
<p>El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊗ Ambiente de control ⊗ Evaluación de riesgo ⊗ Actividad de control ⊗ Informe y comunicación ⊗ Supervisión y monitoreo 	<p>CONTROL DE LOS RECURSOS Y LOS RIESGOS-ECUADOR (CORRE) porque se considera que es el medio mas eficaz para prevenir o identificar oportunamente errores o irregularidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊗ Ambiente interno de control ⊗ Establecimiento de objetivos ⊗ Identificación de eventos ⊗ Evaluación de riesgo ⊗ Respuesta a los riesgos ⊗ Actividades de control

Fuente: Soriano Genaro. Gestión Administrativa (Pág., 28)

Elaborado: La Tesista.

La investigadora manifiesta que el COSO permitirá evaluar el Control Interno para detectar o corregir errores e irregularidades de la empresa ya que comprende en un sentido amplio, el plan de organización, política, procedimientos y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en la entidad y asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

1.3 AUDITORÍA

KELL Walter, BOYNTON William. (1981, pág. 15), "Auditoría", Primera edición, México. Define "La Auditoría en su concepción moderna nació en Inglaterra o al menos en ese país se encuentra el primer antecedente. La fecha exacta se desconoce, pero se han encontrado datos y documentos que permiten asegurar que a fines del siglo XIII y principios del siglo XIV ya se auditaban las operaciones de algunas actividades privadas y las gestiones de algunos funcionarios públicos que tienen a su cargo los fondos del estado."

La postulante considera que la Auditoría es una técnica para evaluar y controlar sus objetivos y políticas con el fin de proteger sus activos y recursos, verificar si sus actividades en la empresa son correctas para conseguir la eficiencia en la organización correspondiente y establecer recomendaciones sobre su trabajo.

1.3.1 Objetivo de la Auditoría

Es el examen objetivo de la finalidad de expresar una opinión profesional sobre la confiabilidad de los estudios financieros si estos presentan razonablemente la situación financiera de una empresa, así como los resultados de sus operaciones del período examinado.

1.3.1.1 Finalidad de la Auditoría

Los fines de la Auditoría son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado. Se puede escribir los siguientes:

1. Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial

2. Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.
3. Indagaciones y determinaciones sobre el estado reidual.
4. Descubrir errores y fraudes.
5. Prevenir los errores y fraudes
6. Estudios generales sobre casos especiales, tales como:
 - Ⓢ Exámenes de aspectos fiscales y legales
 - Ⓢ Examen para compra de una empresa(cesión patrimonial)
 - Ⓢ Examen para la determinación de bases de criterios de prorratio, entre otros.

1.3.1.2 Importancia de la Auditoría

KELL Walter, BOYNTON William. (1981 pág. 20) Auditoría”, Primera edición, México, Define “que su importancia radica en la verificación y evaluación de las cuentas anuales de la empresa, compuesta por una serie de documentos contables como son: el balance, las cuentas de pérdidas y ganancias.”

Por tanto, muchas empresas han comprendido que la Auditoría va mas allá de la simple obligatoriedad legal, ya que los auditores ofrecen un mayor valor añadido, durante la revisión de los balances su trabajo se complementa con las conclusiones y recomendaciones, los mismo que constituyen un mejoramiento de las actividades.

1.3.1.3 Alcance de la Auditoría

CEPEDA Gustavo. (1997), “Alcance Auditoría” Interamericana S.A.; Primera Edición; Bogotá, Colombia. Define” el manejo general de la implementación, monitoreo y supervisión del proyecto y debe efectuarse de conformidad con las normas establecidas para el efecto y con las normas parámetros establecidos por la junta de auditores de las Naciones Unidas.”

La revisión de los planes de trabajo, reporte de progreso recurso de proyecto, presupuesto del proyecto, gasto del proyecto, ejecución del proyecto, reclutamiento, el cierre operativo y financiero, y la baja o

transferencia de activos. El alcance de auditoría deberá de incluir la forma en que estén siendo desarrollados los siguientes niveles:

🕒 Recursos Humanos

El trabajo de Auditoría deberá cubrir la revisión de los procesos de los reclutamiento competitividad , transparencia y eficacia , así mismo deberá verificar si existen evaluaciones de y contratación del personal en términos de desempeño , control de asistencia , cálculos de salario , preparación y pago de planilla y manejo de activos de personal.

🕒 Finanzas

El trabajo de auditoría deberá cubrir la revisión de los sistemas contables, financieros y de reporte y su eficacia. Estos incluyen control presupuestario, manejo de caja, certificación y aprobación, recepción y desembolso de fondos, registro de todas las transacciones financieras en los informes de gasto, mantenimiento y control de registros.

🕒 Adquisiciones

El trabajo de Auditoría deberá cubrir la revisión de los procesos de adquisición del proyecto en términos de competitividad , transparencia y eficacia para asegurar que los bienes y servicios adquiridos cumplan con los requerimiento del Gobierno, los que deben incluir lo siguiente .

- ♣ Cuando aplique, delegación de autoridad, montos autorizados de adquisiciones, procesos de recepción de ofertas y propuestas, evaluación de ofertas, aprobación/ firma de contrato y ordenes de compra.
- ♣ Procedimientos de recepción e inspección de bienes para mitigar el riesgo de compra de equipo con las especificaciones acordadas, y cuando aplique, la utilización de expertos independiente para inspeccionar la ejecución de equipo altamente técnico y costoso.

- ♣ Evaluación de procedimientos establecidos para mitigar el riesgo de compra de equipo que no cumplan con los requerimientos o que se detecte defectuoso.
- ♣ Manejo y control sobre los cambios de órdenes.
- ♣ El trabajo de auditoría en esta área deberá incluir la utilización de firmas consultoras y la eficacia de los procedimientos para obtener personal calificado con experiencia y evaluar en el trabajo antes de realizar el pago final.

1.3.1.3.1 Manejo de activos

El ejercicio de Auditoría deberá cubrir equipo (específicamente vehículos y mobiliario de oficina) comprado para ser utilizados por el proyecto. Los procedimientos para recepción, bodegaje y dar de baja deben verificarse.

1.3.1.3.2 Manejo de Caja

El ejercicio de Auditoría deberá incluir la revisión de efectivo del proyecto y la revisión de procedimientos para la salvaguarda de efectivo.

1.3.1.3.3 Administración General

El ejercicio de Auditoría deberá incluir la revisión de las actividades de viaje, manejo de vehículo, servicios de envío, renta de oficina y alquileres, comunicaciones de oficina, mantenimiento de registros y archivos.

1.3.1.3.4 Sistemas de Información

El ejercicio de Auditoría deberá incluir la revisión de sistemas de información y comunicación, el control y seguridad del equipo y los datos.

1.3.1.3.5 Limitación al Alcance

El alcance deberá cubrir todas aquellas transacciones efectuadas a nivel de proyecto. Todas las transacciones que sean efectuadas en el proyecto, no deben ser incluidas en el alcance de la Auditoría.

1.3.2 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Por la Persona que lo Realiza

1.3.2.1 Auditoría Externa

KELL Walter, (1981 pag.6), "Auditoría Externa", Primera edición, México "La Auditoría Externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios del producto de este, por lo cual tradicionalmente se ha asociado el término Auditoría Externa a Auditoría de Estados Financieros, lo cual como se observa no es totalmente equivalente, pues puede existir Auditoría Externa del Sistema de Información Tributario."

La investigadora opina que la Auditoría externa es realizada una persona ajena a la Institución, que la empresa requiere de una evaluación del sistema de información ya que el auditor deberá mantener un secreto profesional de la información obtenida.

1.3.2.2 Auditoría Interna

KELL Walter, (1981 pag.6), "Auditoría Externa", Primera edición, México define "La auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma".

La tesista manifiesta que esta Auditoría interna es realizada por una persona que forma parte de la institución ya que tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones el

mismo que conoce las fortalezas y debilidades de la empresa y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos.

Por su Operacionalidad

1.3.2.3 Auditoría Financiera o de Estados Financieros

PINEDA, Pilar (1995 pág. 10) segundo edición, Ecuador. Define " Auditoría financiera es un examen sistemático de los libros y registros de un organismo social; con el fin de determinar o verificar los hechos relativos a las operaciones financieras y los resultados de éstas para poder informar sobre los mismos."

La investigadora opina que la Auditoría financiera es confirmar un estado financiero, verificar que los principios de la contabilidad hayan sido aplicados en forma consistente y expresar una opinión acerca del manejo financiero.

1.3.2.4 Auditoría de Gestión

WILLIAM, Leonard (2002 pág. 20) Auditoría Gestión", Segundo edición, México, Define "La Auditoría de Gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente."

La tesista manifiesta que la Auditoría de Gestión es el examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

1.3.2.5 Auditoría Gubernamental

QUALITY, Luis (2002 pág., 28) Segundo edición, Training de México Define "la Auditoría Gubernamental se caracterizó de la revisión del

cumplimiento de las normas legales que rigen la actuación de los funcionarios del Estado. El Estado y que la vigilancia a cargo de la Contraloría General de la República o de las Contralorías Departamentales o Municipales no tiene ningún tipo de resultado para evitarlo. “

La investigadora opina que es El examen crítico y sistemático del sistema de Gestión fiscal de la Administración pública y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación, realizado por las Contralorías General de la República, Departamental o Municipal, con el fin de emitir un dictamen sobre la eficiencia, eficacia y economicidad en el cumplimiento de los objetivos de la entidad estatal sometida a examen.

1.2.3.6 Auditoría Administrativa

WILLIAM, Leonard (2002 pág.17) Tercera edición; Quito-Ecuador. “Auditoría Administrativa es la que se encarga de verificar, evaluar y promover el cumplimiento y apego al correcto funcionamiento de las fases o elementos del Proceso Administrativo y lo que incide en ellos es su objetivo también el evaluar la calidad de la administración en su conjunto”.

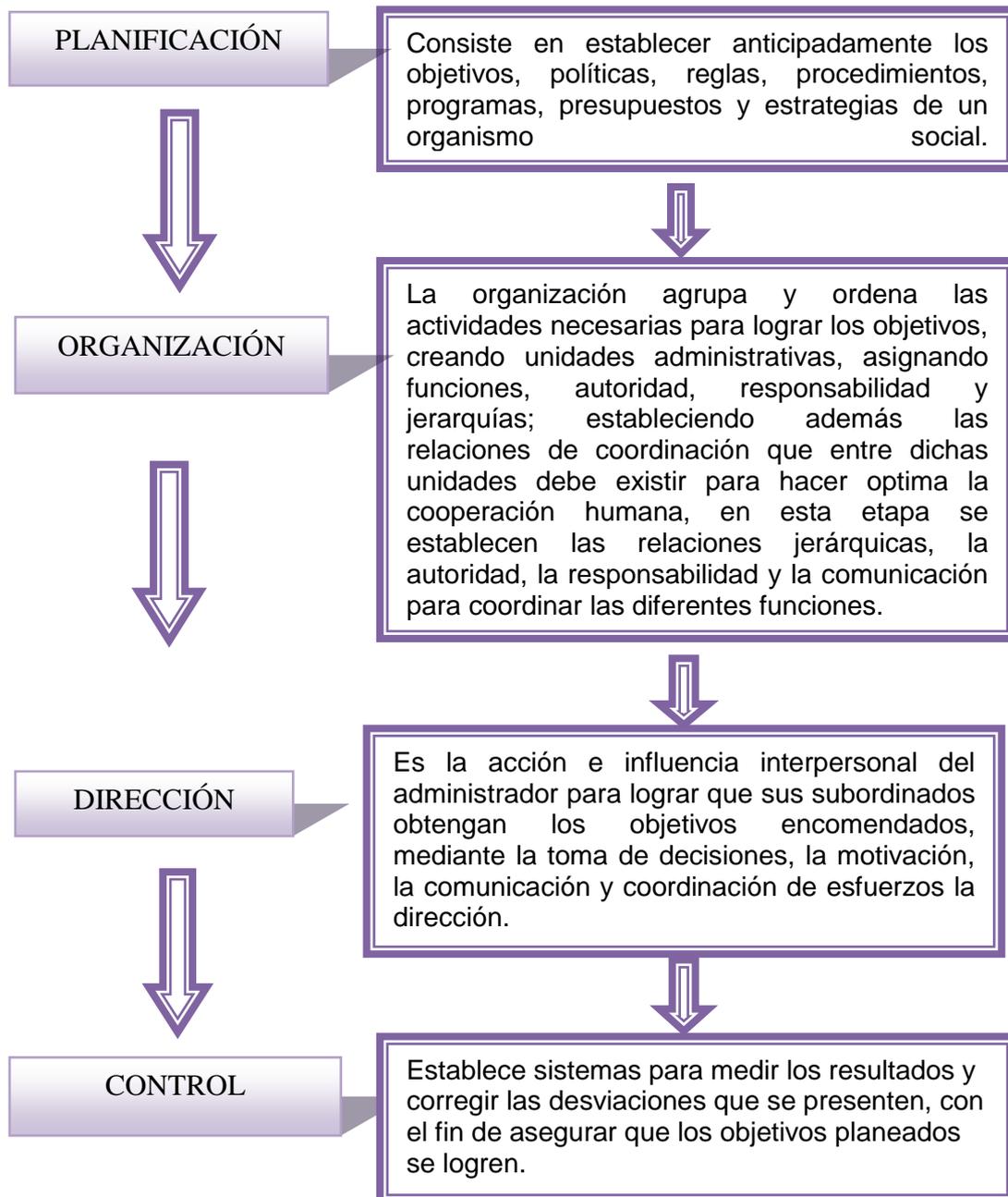
La tesista manifiesta que La Auditoría Administrativa puede definirse como el examen comprensivo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa de una Institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

1.3.3 EL PROCESO ADMINISTRATIVO

RODRÍGUEZ, Valencia Joaquín. (1997 pág. 20)Proceso Administrativo, Segunda edición, México. Define” las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc. con los que cuenta la empresa para su buen desarrollo”.

La investigadora opina que el Proceso Administrativo es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de

la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización.



Fuente: Rodríguez Valencia Joaquín Proceso Administrativo. (Pág. 20)

Elaborado: Tesista

1.3.4 EL AUDITOR

BOYNTON William. (1981 pag. 12), "Auditoría", Primera edición, México. Define" el Auditor la persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente, para revisar examinar y evaluar los resultados de la Gestión Administrativa y Financiera de una dependencia o entidad, con el proposito informar o de dictaminar acerca de ellas, realizado las observaciones conclusiones y recomendaciones pertinente".

La tesista manifiesta que el auditor es un profesional facultado para realizar el trabajo de Auditoría el mismo que verifica si las actividades de la Institución están encaminado al cumplimiento de los objetivos, políticas, metas trazadas.

1.3.4.1 Habilidades y destrezas del Auditor

En forma complementaria a la formación profesional, teórica y/o práctica, el equipo auditor demanda de otro tipo de cualidades que son determinantes en su trabajo. La expresión de estos atributos puede variar de acuerdo con el modo de ser y el deber ser de cada caso en particular, sin embargo es conveniente que, quien se dé a la tarea de cumplir con el papel de auditor, sea poseedor de las siguientes características:

- ☉ Actitud positiva.
- ☉ Estabilidad emocional.
- ☉ Objetividad.
- ☉ Sentido institucional.
- ☉ Saber escuchar.
- ☉ Creatividad.
- ☉ Respeto a las ideas de los demás.
- ☉ Mente analítica.
- ☉ Capacidad de negociación.
- ☉ Imaginación.
- ☉ Claridad de expresión verbal y escrita.

1.3.5 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

BENJAMIN Enrique. (2001, pág. 28), “Auditoría Administrativa”, Segunda edición, Quito – Ecuador Define “la Auditoria 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 valor y lograr una ventaja competitiva sustentable”.

CHAPMAN, William y WAWAZNIAK, de Alonso Martha (1970, pág.10) Segunda edición, Deusto. Define “la Auditoría Administrativa ha sido definida como “el examen de la gestión de un ente con el propósito de evaluar la eficiencia de sus resultados, con referencia a las metas fijadas, los recursos humanos, financieros y materiales empleados, la organización, utilización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha Gestión.”

La postulante pronuncia la Auditoria Administrativa es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora. La revisión objetiva, metódica y completa la satisfacción de los objetivos institucionales en base a los niveles jerárquicos de la empresa y a la participación individual de los integrantes de la institución.

1.3.5.1 Objetivo de La Auditoría Administrativa

De control.- Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

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

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

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

De calidad.- Disponen que 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.- La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

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

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

1.3.5.2 Importancia de la Auditoría Administrativa

Una responsabilidad de la Auditoría Administrativa es determinar que es lo que se está haciendo realmente en los niveles Directivos, Administrativos y Operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que el responsable del área o el supervisor piensan que está ocurriendo.

1.3.5.3 Alcance de la Auditoría Administrativa

Por lo que se refiere a su área de influencia, comprende su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación.

■ Naturaleza jurídica

■ Criterios de funcionamiento

- Estilo de administración
- Proceso administrativo
- Sector de actividad
- Número de empleados
- Desarrollo tecnológico
- Sistemas de comunicación e información
- Trato a clientes (internos y externos)
- Productos y servicios
- Sistemas de calidad.

1.3.5.4 Campo de la Aplicación

En el Sector Público se emplea en función de la figura jurídica, atribuciones, ámbito de operación, nivel de autoridad, relación de coordinación, sistema de trabajo y líneas generales de estrategia. Con base en esos criterios, las instituciones del sector se clasifican en:

Dependencia del Ejecutivo Federal (Secretaría de Estado)

2. Entidad Paraestatal
3. Organismos Autónomos
4. Gobiernos de los Estados (Entidades Federativas)
5. Comisiones Intersecretariales
6. Mecanismos Especiales

En el Sector Privado se utiliza tomando en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación y relación comercial de las empresas.

1. Tamaño de la empresa
2. Sector de actividad
3. Naturaleza de sus operaciones.

1.3.5.5 Características de La Auditoría Administrativa

VALERIANO, Luís. (2001 pág. 25) "Auditoría Administrativa"; Tercera edición; Quito-Ecuador."La Auditoría Administrativa permite que se revele en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, qué

acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, cómo superar obstáculos, cómo imprimir mayor cohesión al funcionamiento de las mismas y, sobre todo, un análisis causa-efecto que concilie en forma congruente los hechos con las ideas”.

1.3.5.6 Principios de Auditoría Administrativa

BENJAMIN Enrique. (2001 pág. 54), Principios de Auditoria Administrativa, Segunda edición, Quito- Ecuador Es conveniente ahora tratar lo referente a los principios básicos en las auditorias administrativas, los cuales vienen a ser parte de la estructura teórica. Se debe recalcar tres principios fundamentales que son los siguientes:

1.3.5.6.1 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. Mas bien se ocupa de llevara cabo un examen y evaluación de la calidad tanto individual como colectiva, de los gerentes, es decir, personas responsables de la Administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles Administrativos adecuados, que asegures: 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.

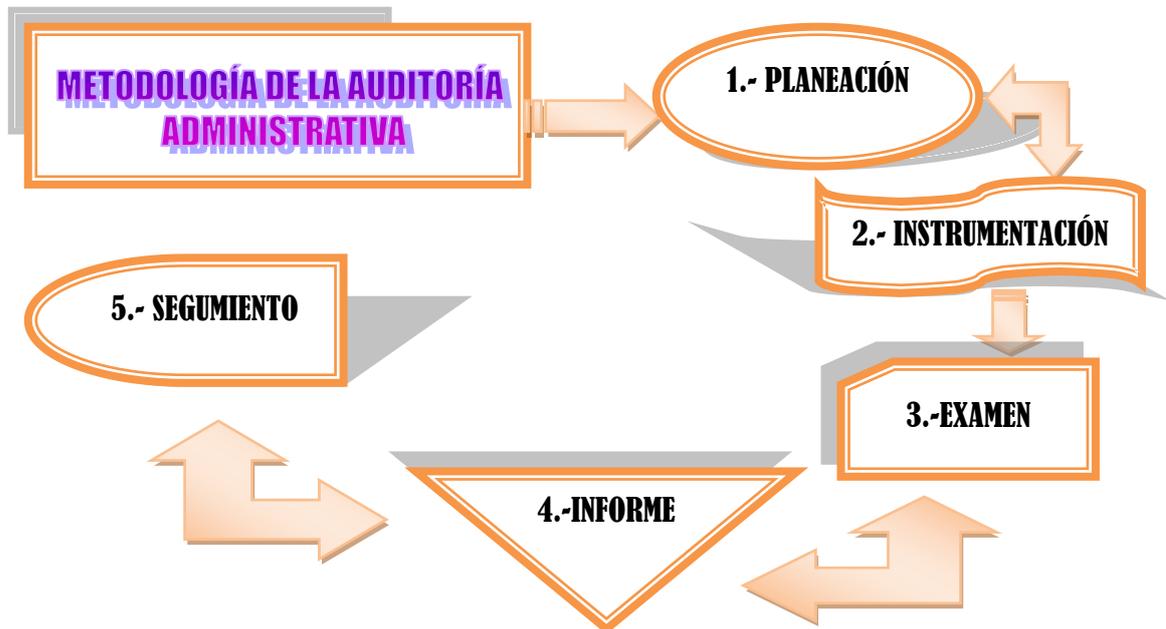
1.3.5.6.2 Importancia del Proceso de Verificación

Una responsabilidad de la Auditoría Administrativa es determinar qué es lo que sé esta haciendo realmente en los Niveles Directivos, Administrativos y Operativos; la practica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que él responsable del área o el supervisor piensan que esta ocurriendo. Los procedimientos de Auditoría Administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa.

1.3.5.6.3 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 este lo hace (o debería hacerlo). En sí, se trata de pensar en sentido Administrativo, el cual es un atributo muy importante para el Auditor Administrativo.

1.3.6 METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA



Fuente: Benjamín Enrique Auditoría Administrativa (Pág. 89)

Elaborado: La Tesista

La metodología de la Auditoría Administrativa tiene el propósito de servir como marco de actuación para que las acciones en sus diferentes fases de ejecución se conduzca en forma programada y sistemática, unifique criterios y delimiten la profundidad con que se revisaran y aplicaran las técnicas de análisis Administrativas para garantizar el oportuno y el objeto de los resultados.

También cumple la función de facilitar al Auditor la identificación ordenamiento de la información correspondiente al registro de hechos, hallazgos evidencias transacciones, situaciones, argumentos.

1.3.6.1 PLANIFICACIÓN

Se refiere a los límites de carácter general que norma la aplicación de la Auditoría Administrativa, para garantizar que la cobertura de factores prioritarios, las fuentes de estudio, la investigación preliminar, el proyecto de Auditoría y el diagnóstico preliminar sean suficientes, pertinentes y relevantes.

1.3.6.1.1 Objetivos.- Determinar las acciones que se deban para instrumentar la Auditoría en forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta las condiciones que tiene que prevalecer para alcanzar el tiempo y lugar los objetivos establecidos.

1.3.6.1.2 Factores a revisar.- Determinación de los factores fundamentales para el estudio de la organización, en función de 2 vertientes el Proceso Administrativo y los elementos específicos que forma parte de su funcionamiento.

1.3.6.1.3 Fuente de estudio.- Representa las instancias interna y externa a las que se recurre para captar la información que se registra en los papeles de trabajo del Auditor.

Internas

- ✓ Órganos de gobierno
- ✓ Órganos de Control Interno
- ✓ Socios niveles de la organización
- ✓ Comisiones, comités y grupos de trabajo
- ✓ Sistemas de información

Externas

- ✓ Normativas
- ✓ Organizaciones análogas, o del mismo sector o ramo
- ✓ Organizaciones líderes en el campo de trabajo

- ✓ Proveedores
- ✓ Clientes o usuario

1.3.6.1.4 Preparación del Proyecto de Auditoría

La propuesta técnica y el cronograma a continuación se muestra un ejemplo.



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES
 Av. Gral Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
 Telefono: (02) 2866053-087797595
 E -mail grupoEcuador@latinmail.com
 SAN RAFAEL - ECUADOR



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

PROPUESTA TÉCNICA

- ◆ Naturaleza:
- ◆ Alcance.
- ◆ Antecedentes:
- ◆ Objetivos:
- ◆ Estrategias:
- ◆ Justificaciones:
- ◆ Acciones:
- ◆ Recursos:
- ◆ Costos:
- ◆ Información complementaria

Fuente: Enrique Benjamín Franklin Auditoría Administrativa (Pág.90)

Elaborado: Tesista

Elaborado por	Fecha:
Aprobado por	Fecha:



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gnal. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

CRONOGRAMA DE TRABAJO

Identificación: Auditoría Administrativa

Responsable: Ana Mullo

Área: La Matriz San Rafael

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DURACION											
			OCT				NOV.				DIC.			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
1	Visita previa	Equipo de auditores			X	X								
2	Planeación	Equipo de auditores					X							
3	Instrumentos	Equipo de auditores						X	X					
4	Examen	Equipo de auditores									X			
5	Informe	Equipo de auditores											X	
6	Seguimiento	Equipo de auditores												X

Fuente: Enrique Benjamín Franklin Auditoría Administrativa (Pág. 90)

Elaborado: Tesista

Elaborado por	Fecha:
Aprobado por	Fecha:

1.3.6.2 INSTRUMENTACIÓN

Concluida la parte preparatoria, se procede a la Instrumentación de la Auditoría, etapa en la cual se tiene que seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que estime más viable; de acuerdo con las circunstancias propias de la Auditoría, la medición que se empleará, el manejo de los

papeles de trabajo y evidencia, así como la supervisión necesaria para mantener una coordinación efectiva.

1.3.6.2.1 Recopilación de información

Esta tarea debe enfocarse al registro de todo tipo de hallazgo y evidencias que haga posible el objetivo del examen.

1.3.6.2.2 Técnicas de recopilación

Para tener la información requerida en forma ágil y ordenada, se requiere:

- Ⓢ Investigación documental
- Ⓢ Observación directa
- Ⓢ Acceso a redes de información
- Ⓢ Entrevista
- Ⓢ Cuestionarios
- Ⓢ Cédulas

1.3.6.2.2.1 Investigación documental.- Consiste en la localización selección y estudio de la documentación que puede aportar elementos de juicio a al Auditoría.

1.3.6.2.2.2. Observación directa.- Es recomendable que el auditor responsable presida la observación directa comente y discuta su percepción con su equipo de trabajo.

1.3.6.2.2.3 Acceso a redes de información.- Permite detectar información operativa o normativa de clientes, socios, proveedores, empleados, organizaciones del sector o ramo entre otras, vía Internet o programas de la entidad.

1.3.6.2.2.4 Entrevistas.- Consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas para obtener información, este medio es posiblemente es el mas empleado.

Tener claro el objetivo.- Para lo cual se recomienda prepara previamente una guía de entrevista sobre la información que se desea

obtener para que al término de la misma se pueda comprobar si se han cubierto las necesidades predeterminadas.

Concertar previamente la cita.- Verificar que el entrevistado este debidamente preparado para proporcionar la información, con el tiempo y la tranquilidad necesarios para disminuir el margen de error y evitar interrupciones.

Clasificar la información que se obtenga.- En cuanto a la situación real, o la relativa a sugerencia para mejorarla, procurando no confundir ambos aspectos.

1.3.6.2.2.5 Cuestionario.- se emplea para obtener la información deseada en forma homogénea. Esta constituido por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos, todo cuestionario debe expresar el motivo de su preparación, procurado que las preguntas sean claras y concisas.

1.3.6.2.2.6 Cédulas.- Esta conformada por formularios cuyo diseño incorpora casillas, bloques y columnas que facilitan la agrupación y división de su contenido para su revisión y análisis.

1.3.6.2.1 MEDICIÓN

Es la evaluación de los hechos en función de los indicadores establecidos para el Proceso Administrativo y de los elementos y de los específicos.

1.3.6.2.1.1 Escalas de Medición

Las Escalas de Medición permiten valorar el comportamiento de cada uno de los indicadores, así como también el análisis estructurado de cada uno de las preguntas aplicadas en el cuestionario, el mismo que permitirá identificar las deficiencias operativas.

La escalera de medición debe cumplir con dos propiedades básicas:

1.3.6.2.1.2 Confiabilidad

Se refiere a su capacidad para proporcionar resultados iguales en condiciones iguales, dos o mas veces a un mismo conjunto de objetos, hablar de confiabilidad implica también los concepto de estabilidad, consistencia, seguridad, precisión y predictibilidad.

1.3.6.2.2 INDICADORES

Permite hacer comparaciones, elaboras juicios, analizar tendencias y predecir cambios. Puede medir el desempeño de un individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización.

1.3.6.2.2.1 INDICADORES DE LA FUERZA DE TRABAJADOR

Para logra la máxima productividad y calidad en la compañía, la fuerza de trabajo es uno de los puntos clave. El incremento del gasto y la mayor cantidad de problemas Administrativos y las delicadas decisiones directivas se encuentra en este factor.

Indicadores de relación entre los tipos de trabajo

Este indicador señala l cantidad de obreros que hay por cada empleado administrativo.

$$\text{Tipos de trabajo} = \frac{\text{Número de empleados}}{\text{Número de empleados administrativo}}$$

Horas de trabajo por trabajadores

Cuando no hay jornada de trabajo fijas, o cuando hay horas extras irregulares, conviene conocer la tendencia de este indicador, por muestra las horas promedio de trabajo por cada trabajador.

$$\text{Horas de trabajo} = \frac{\text{H-H trabajadas}}{\text{Número de promedio de trabajas}}$$

Indicador de las horas- trabajadas

Da a conocer los cambios en la fuerza de trabajo ocupada. Se usa preferente cuando hay variaciones en la fabrica, como en el caso de la producción por pedidos se toma la capacidad total en horas-hombres, por lo que el indicador nos proporciona el porcentaje.

SALARIO MEDIO

Este Indicador Tiene importancia en aquellas empresas en que se tiene nominas irregulares, ya sea porque se trabajan muchas horas extras, por que se ocupan muchos trabajadores eventuales o por el tiempo de trabajo es irregular.

$$\text{Salario Medio} = \frac{\text{Salario pagado}}{\text{H- trabajadas}}$$

1.3.6.2.3 PAPELES DE TRABAJO

LOPEZ, José. (2000 pág. 18) "Papel de Trabajo"; Tercera edición; Quito-Ecuador. Define" que es el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe."

1.3.6.2.3.1 Propósito

El objetivo general de los Papeles de Trabajo es ayudar al auditor a garantizar en forma adecuada que una Auditoría se hizo de acuerdo a las normas de Auditoría generalmente aceptadas.

1.3.6.2.3.2. Clases de Papeles de Trabajo

Se clasifica en generales y especificas:

General

- ◆ Papeles de uso continuo.

- ◆ Papeles de uso temporal.

Específico

- ◆ Hoja de trabajo.
- ◆ Cédulas sumarias o de Resumen.
- ◆ Cédulas de detalle o descriptivas.
- ◆ Cédulas analíticas o de comprobación.

1.3.6.2.4 ARCHIVO DE PAPELES DE TRABAJO

1.3.6.2.4.1 Archivo Permanente

DOMINGO, Hernández Celis (2001 pág. 31), "tipos de papeles de trabajo"; Tercera edición; Quito-Ecuador. "Tienen como objetivo reunir Los datos de naturaleza histórica o continua relativos a la presenta auditoria. Este archivo proporciona una fuente conveniente de información sobre la auditoria que es de interés continuo de un año a otro."

Papeles de trabajo deben contener como mínimo lo siguiente:

- El historial legislativo sobre la creación de la entidad y sus programas y actividades.
- La legislación de aplicabilidad continúa en la entidad.
- Políticas y procedimiento de la entidad.
- Organización y personal.
- Políticas y procedimientos de presupuesto.

1.3.6.2.4.2 Archivo Corriente

DOMINGO, Hernández Celis (2001 pág. 28) "Tipo de Papeles"; Tercera edición; Quito-Ecuador." Este archivo recoge todos los Papeles de Trabajo relacionados con la auditoría específica de un período."

Los papeles de trabajo del periodo corriente deben contener como mínimo la siguiente información:

- Revisión corriente de controles administrativos-

- Programa de Auditoría
- Cronograma de Auditoría
- Conclusiones y recomendaciones resultantes de la Auditoría.
- Deben detallarse en forma clara y sencilla, los hallazgos encontrados.
- El informe final del Auditor, debe estar elaborado de forma sencilla y clara, ser constructivo y oportuno.

1.3.6.2.5 EVIDENCIA

El primer objetivo de la preparación de los papeles de trabajo, es ofrecer las evidencias que respalden los informes, dictámenes, opiniones, que son emitidos por el Auditor.

Las evidencia se clasifica en

- ✓ Evidencia Física
- ✓ Evidencia Testimonial
- ✓ Evidencia Documental
- ✓ Evidencia Analítica

1.3.6.2.5.1 Evidencia Física

La Evidencia física por medio de una inspección u observación directa de:

- ✓ Las actividades ejecutadas por las personas
- ✓ Los documentos y registros.
- ✓ Hechos relacionados con el objetivo del examen

1.3.6.2.5.2 Evidencia testimonial

La evidencia testimonial es la información obtenida de otros a través de cartas o declaraciones recibidas en respuesta a indagaciones o por medio de entrevistas. Los registros de entrevistas pueden constituir de memorándums basados en notas tomadas durante las entrevistas, preferiblemente firmados por las personas entrevistadas, o transcripciones Registradas de todas las conversaciones.

1.3.6.2.5.3 Evidencia documental

La forma más común de evidencia en la Auditoría consiste de documentos clasificados como:

Externos - Aquellos que se originan fuera de la entidad (por ejemplo, – facturas de vendedores y correspondencia que se recibe).

Internos - Aquellos que se originan dentro de la– entidad (por ejemplo, registros contables, correspondencia que se envía, guías de recepción y comunicación interna).

1.3.6.2.5.4 Evidencia Analítica

Se obtiene la evidencia analítica al analizar o verificar la información. La evidencia analítica puede originarse de los resultados de:

1. Computaciones
2. Comparaciones con: Normas prescritas, Operaciones anteriores, Leyes o reglamentos, Decisiones legales
3. Raciocinio
4. Análisis de la información decidida en sus componentes.

MAYOR CONFIABILIDAD	MENOR CONFIABILIDAD
Objetiva	Subjetiva
Documentos	Opiniones
Opiniones fundamentadas o de expertos	Opiniones fundamentadas pobremente
Directa	Indirecta
De sistema con control fuente	De sistema con control débil
Independiente de las operaciones del auditada	Preparado por el auditada
Muestreo estadístico	Muestreo no estadístico
Corroborada	No corroborada
De registro oportunos	De registro atrasados

Fuente: Enrique Benjamín Franklin Auditoría Administrativa (Pág. 95)

Elaborado: Tesista

1.3.6.2.6 RIESGOS.

QUINOÑEZ, Folgar Jorge René (1995 pág.23)Riesgo; Tercera edición; Quito-Ecuador, Define” Riesgo es importante en toda organización contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma.”

1.3.6.2.6.1 TIPO DE RIESGOS

1.3.6.2.6.1.1 Riesgo de Control: Que es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno.

1.3.6.2.6.1.2 Riesgo de Detección: Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno.

1.3.6.2.1.3 Riesgo Inherente: Son aquellos que se presentan inherentes a las características del Sistema de Control Interno.

1.3.6.2.6.2 LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

QUINOÑEZ, Folgar Jorge René (1995 pág. 27)”Evaluación De Riesgo; Tercera edición; Quito-Ecuador. Define “la Evaluación de Riesgo que es la actividad fundamental que la Ley establece que debe llevarse a cabo inicialmente y cuando se efectúen determinados cambios, para poder detectar los riesgos que puedan existir en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa y que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores.”

Conocer los posibles riesgos, tener en cuenta

a) Probabilidad de ocurrencia del Riesgo

b) Impacto ante la ocurrencia del Riesgo.

📌 las probabilidades de ocurrencia deberán determinarse en:

📌 Poco Frecuente (PF)

📌 Moderado (M)

📌 Frecuente (F)

Poco Frecuente.- cuando el Riesgo ocurre sólo en circunstancias excepcionales.

Moderado.- Puede ocurrir en algún momento.

Frecuente.- Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.

📌 El Impacto ante la ocurrencia sería considerado de:

❖ Leve (L)

❖ Moderado (M)

❖ Grande (G)

Leve.- Perjuicios tolerables. Baja pérdida financiera.

Moderado.- Requiere de un tratamiento diferenciado: Pérdida financiera media.

Grande.- Requiere tratamiento diferenciado. Alta pérdida financiera.

📌 La evaluación del Riesgo sería de:

Aceptable: (Riesgo bajo). Cuando se pueden mantener los controles actuales, siguiendo los procedimientos de rutina.

Moderado: (Riesgo Medio). Se consideran riesgos Aceptables con Medidas de Control. Se deben cometer acciones de reducción de daños y especificar las responsabilidades de su implantación y supervisión.

Inaceptable: (Riesgo Alto). Deben tomarse de inmediato acciones de reducción de Impacto y Probabilidad para atenuar la gravedad del riesgo. Se especificará el responsable y la fecha de revisión sistemática.

RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS								
No	Riesgo	E	I	Impacto (6)			Probabilidad (7)			Nivel de Riesgo
				L	M	G	F	M	PF	
1	El auditor no sea capaz de identificar la naturaleza operativa del negocio, su organización, ubicación de sus instalaciones, las ventas, producciones, servicios prestados, su estructura financiera, las operaciones de compra y venta		X		X				X	Acceptable con medidas de control
2	No concebir un adecuado planeamiento del trabajo a realizar y no dirigirlo hacia las cuestiones que resulten de mayor interés de acuerdo con los objetivos previstos.		X		X			X		Acceptable con medidas de control
3	Concebir la planificación para exámenes innecesarios.		X		X			X		Acceptable con medidas de control
4	Extensión de pruebas por desconocimiento del ambiente de control.		X			X	X			Inaceptable
5	Desconocimiento de antecedentes de deficiencias o presuntos hechos delictivos como resultado de Auditorías anteriores.		X		X				X	Acceptable con Medidas de Control

Fuente: Hernández Gestión Bancaria (Pág.4)

Elaborado: Tesista

1.3.6.2.7 ÍNDICES

El hecho de asignar índices o claves de identificación que permiten localizar y conocer el lugar exacto donde se encuentra una cédula del expediente o archivo de referencia permanente y el legado de Auditoría.



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES
Av. Gnal. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

AUDITORIA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

INDICE DE AUDITORIA

10	PLANIFICACION ESTRATÉGICA
11	Carta de Presentación
12	Memorándum de Planificación
13	Cronograma de Trabajo
14	Carta Compromiso
15	Marcas y Siglas De Auditoria
F.I	FASE 1 PLANIFICACIÓN
P.T	Propuesta Técnica
P.A	Programa de Auditoria
A.1	Plan Estratégico
A.2	Listado del Personal
A.3	División y Distribución de Funciones
A.4	Organigrama Estructural
F.II	FASE 2 INSTRUMENTACIÓN
P.A	Programa de Auditoria
B.1	Elaboración de Cuestionarios
B.2	Tabulación de Cuestionarios
B.3	Aplicación y Evaluación de Indicadores
F-III	FASE 3 EXAMEN
C.1	Hoja de Hallazgo
C.2	Evaluación del Proceso Administrativo
F.IV	FASE 4 INFORME
	Informe General
F.V	FASE 5 SEGUIMIENTO

Fuente: Auditoria Administrativa Enrique Benjamín Franklin (Pág.98)

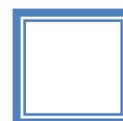
Elaborado: Tesista

1.3.6.2.8 MARCAS DE AUDITORÍA

Los procedimientos de auditoría efectuados se indican mediante símbolos de Auditoría. Dichos símbolos o marcas deben ser explicados en los papeles de trabajo. Aunque no exista un sistema de marcas estándar, a menudo se utiliza una escala limitada de estandarización de símbolos para una línea de Auditoría o para grupos específicos de cuentas, mediante el uso de leyendas o marcas en cédulas determinadas. Las marcas deben ser distintivas y en color (generalmente rojo) para facilitar su ubicación en el cuerpo de un papel de trabajo.



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES
Av. Gnal. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

SIGLAS Y MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	DESCRIPCIÓN
✓	Verificado
@	Hallazgo de Auditoría
£	Analizado

SIGLAS	EQUIPO DE TRABAJO	CARGO
B.Z.A.J	Benítez Zurita Aldo Javier	DIRECTOR
A.M.M.I	Alajo Mullo Marlon Ismael	DIRECTOR
P.M.V.P	Panchi Mayo Viviana Pastora	AUDITOR SUPERVISOR
M.A.A.L	Mullo Aimacaña Ana Lucía	AUDITOR SENIOR

Fuente: Auditoria Administrativa Enrique Benjamín Franklin(Pág. 99)

Elaborado: Tesista

1.3.6.3 EXAMEN

Consiste en dividir o separar sus elementos componentes para conocer la naturaleza, las características y el origen de su comportamiento.

1.3.6.3.1 Propósito.- Aplicar las técnicas de análisis procedentes para lograr los fines propuestos con la oportunidad, extensión y profundidad que requiere el universo sujeto a examen, las circunstancias específicas del trabajo, a fin de reunir los elementos de decisión de un cambio.

1.3.6.3.2 Procedimientos.- El examen provee de una clasificación e interpretación de hechos, diagnósticos, de problema, así como de los elementos para evaluar y racionalizar los efectos de un cambio.

1.3.6.3.3 Técnicas de análisis Administrativas.- Constituyen los instrumentos en que el auditor se apoya para complementar sus observaciones,

1.3.6.4 INFORME

Al finalizarse el examen de la organización, es necesario preparar un informe, en el cual se consiguen los resultados de la auditoría; indicando claramente el área, sistema programa, proyecto, el objeto de la revisión, la duración, el alcance, recursos y métodos empleados.

1.3.6.4.1 Aspectos operativos.- Antes de presentar la revisión definitiva del informe es necesario revisarlo en términos prácticos partiendo de las premisas acordadas para orientar las acciones que se llevaron a cabo en forma operativa.

1.3.6.4.2 Tipos de informes.- La variedad de alternativas para presentar los informes depende del destino y propósito que se les quiere dar, el impacto que se busca con su presentación.

Ⓢ **Informe general.-** Brinda un breve resumen de las características de la organización y de la principales áreas y actividades que se consideran críticas. (ver Anexo 1)

Ⓢ **Informe ejecutivo.-** Representa una síntesis de los principales resultados de la auditoría.(ver Anexo 2)

Ⓢ **Informe de aspectos relevantes.-** Documento que se integra con base en un criterio de selectividad, que considera los aspectos que reflejan los obstáculos, deficiencias o desviaciones captadas durante el examen de la organización. (ver Anexo 3)

1.3.6.5 SEGUIMIENTO

Las observaciones que se produce como resultado de la Auditoría deben de sujetarse a un estricto seguimiento, ya que no solo se orientan a corregir las fallas detectadas, sino también a evitar su recurrencia.

En este sentido, el seguimiento no se limita a la determinación de observaciones o deficiencias, sino aportar elementos de crecimiento a la organización, lo que hace posible.

Ⓢ Verificar que las acciones realizadas como resultados de las observaciones, se leven a la práctica en los elementos y fechas establecidas conjuntamente con el responsable del área, función, proceso, programa, proyecto o recursos, revisados, a fin de alcanzar los resultados esperados.

Ⓢ Facilitar al titular de la organización la toma de decisiones.

Ⓢ Constatar las acciones que se llevaron a cabo para instrumentos las recomendaciones, y al finalizar la revisión, rendir un nuevo informe referente al grado y forma de cómo estas se atendieron.

Objetivo General.- establecer lineamientos generales para dar el adecuado seguimiento de las observaciones formuladas por el auditor y asegurar su atención y puesta en operación.

Lineamientos generales

- Definir las áreas en que se comprobara la implementación de los cambios propuestos por el Auditor, tomando como referencia el informe de la Auditoría y las sugerencias o comentario del titular de la organización.
- Considerar la participación de especialistas cuando se estime que la aplicación de las recomendaciones así lo requiere.
- Realizar con la amplitud necesaria las pruebas adecuadas para obtener las evidencias que fundamente la adopción de la sugerencia del Auditor.
- Establecer los mecanismos necesarios para mantener un adecuado control del cumplimiento de estas propuestas en los términos y fechas establecidas.
- Brindar apoyo necesario a las áreas involucradas durante el proceso de seguimiento e instrumentación de tales recomendaciones.
- Evaluar los resultados y logros alcanzados como producto de las modificaciones efectuadas a dichas propuestas.
- Replanteados las recomendaciones que se considere indispensables en especial cuando existan cambios permanente justificados de las condiciones que se les dieron origen.

CAPÍTULO II

2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1 BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nace en 1968 en San Rafael, Valle de los Chillos, la COAC. TEXTIL 14 DE MARZO. Como Pre cooperativa forma la directiva provisional seleccionada a los trabajadores. El 15 de Abril de 1969 obtiene la personería Jurídica, con 62 socios y un capital de cinco mil sucres inicia su funcionamiento en la ciudad de Sangolquí.

En 1991 contaban con un directivo y atendían a los obreros de la fábrica Indutex de la textil Nacional. En la Asamblea General de socios del 20 de julio de 1996 realizan un informe favorable y por convenio al desarrollo de la COAC “**TEXTIL 14 DE MARZO**” se declare “abierta. El nombre se define en homenaje por decreto presidencial, fue declarada como un día del trabajador textil, por la gesta de los obreros de algunas fabricas textiles, entre ellas La Industrial, La Internacional, Pedro de Riobamba, Atuntaquí de Imbabura.

En el año 2004 se produce realizar la liquidación a la empresa y el cierre definitivo, finalizando un capitulo en la vida de la fabrica en sus mejores tiempos albergó los anhelos y esperanza de muchos sangolquileños que tuvieron la oportunidad de cruzar por sus puestas

COAC “**TEXTIL 14 DE MARZO**” fundamentada en principios esenciales de unidad, solidaridad, bienestar común, y ser pionera del sector, su trayectoria económica prestación de múltiples servicios y beneficios a sus socios. Su potencial tiene sentido humano y solidario en entregar productos de calidad, servicios con excelencia y solida organización enfocada a satisfacer sus necesidades y deseos.

La Cooperativa esta lista con todo su personal para trabajar por usted y para solucionar sus requerimiento y necesidades financieras como vivienda, micro empresas, salud, educación, etc.

2.1.1 POBLACIÓN O UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL 14 DE MARZO**” cuenta con un Directivo (Gerente General) que permitirá tener conocimientos profundos sobre las operaciones, y el Personal Administrativo está conformado: 1 secretaria de Gerencia, 2 Jefe de sistema y auxiliar, 3 Jefe de Contabilidad y Auxiliares, 6 Secretaria de Consejo de Vigilancia, 8 Secretaria de Consejo de Administración, 2 Cajeras, 1 Jefe de Operación, 4 Jefe de Crédito y Auxiliares, 1 Recepcionista, 1 Mensajero, 1 Recursos humanos, 3 Guardias. (Anexo 4,5)

Socios de La Cooperativa (Matriz)

De una población de 10000 socios, se tomó una muestra de 389 socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL 14 DE MARZO**” Ltda. (Matriz) San Rafael (Anexo 6)

2.2 DISEÑO METODOLÓGICO

La Auditoría Administrativa en La Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL 14 DE MARZO**” Ltda. Matriz (San Rafael) la tesista ha analizado detenidamente que para su ejecución se va a tomar en cuenta el tipo de investigación descriptiva.

2.2.1 Método Descriptivo.- Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, además permite describir hechos, situaciones y eventos que será de gran utilidad en la realización del trabajo el cual ayudara a establecer conclusiones y recomendaciones respectivas.

2.2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para obtener información sobre un mismo problema pueden emplearse diferentes métodos y técnicas, sin embargo, lo relevante de la investigación científica radica en seleccionar los adecuados, dependiendo de la naturaleza del fenómeno, los objetivos del estudio y la perspectiva de análisis.

2.2.2.1 Método Deductivo.- El primero es un proceso que parte de un conocimiento general y arriba un particular la aplicación de este método lleva un conocimiento con grado de certeza absoluta. Este método se utilizará para conocer la situación real del Proceso Administrativo de la Cooperativa.

2.2.2.2 Método Inductivo.- Es parte de la observación de la realidad para mediante su generalización llegar a la formulación de la ley o regla científica. Este método se utilizará para determinar las preguntas científicas y a través de esto se podrá analizar los resultados obtenidos.

2.2.2.3 Método Analítico.- Se encarga de explicar un fenómeno iniciando su estudio por las partes más específicas que lo identifican (los efectos) y en base a esto llegar a una explicación total del problema.

2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Aplicación de Auditoría Administrativa la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ TEXTIL 14 DE MARZO ” Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la Auditoría Administración - informen de la Auditoría Administración 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿la Cooperativa no aplicado una Auditoría Administrativa anteriormente? - ¿facilitara una tomar decisiones en forma adecuada? 	<ul style="list-style-type: none"> -Observación Directa
Facilitara comprobar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos determinado en su planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Integración de Personal - Control 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de objetivos a corto, mediano y largo plazo. - Estructura formalizada e intencionada de los recursos humanos y materiales necesarios para alcanzar los objetivos. - Personal para el desempeño de funciones y actividades definidas en la estructura de la Dirección de Servicios Informáticos. - Actividades para evaluación y medición del desempeño identificado y ajustando desviaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista -Encuestas -papel de trabajo

Fuente: COAC. TEXTIL 14 DE MARZO” Ltda.

Elaborado: Tesista

2.4 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS APLICADA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO” LTDA. MATRIZ (SAN RAFAEL)

Gerente General Ing. Fernando Caiza

1) ¿Cuáles son los servicios que ofrece la Cooperativa?

La cooperativa ofrece los siguientes servicios: préstamos para micro créditos, depósitos de ahorro, educación, salud y depósitos a plazo fijo los mismos que les ayudara a los socios a mejora su micro empresa.

2) ¿Conoce usted si se ha relazado otro tipo de Auditoría en la Cooperativa anteriormente?

Si, en la Cooperativa se ha realizado una Auditoria Financiera con el propósito de verificar si está cumpliendo con lo establecido en el área contable por lo cual el resultado obtenido se caracteriza por la solvencia profesional de sus principales ejecutivos, la buena relación que existe entre los directivos y la Administración de la entidad

El Patrimonio ha mantenido una tendencia creciente durante el período 2007. La solvencia patrimonial no muestra limitación alguna a la posible expansión de operaciones.

3) ¿Sabe usted que es una Auditoría Administrativa?

Si, es importante porque permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección, además se valora la capacidad y lo pertinente a la práctica administrativa. AL aplicar la auditoria administrativa analiza los objetivos, políticas, metas establecidas en la cooperativa ya que nos ayudará a

obtener una mejor distribución de las actividades a cada uno de los empleados que trabaja en ella.

4) ¿Qué resultados espera obtener con la aplicación de la Auditoría Administrativa en la Cooperativa?

La aplicación de la Auditoría Administrativa espero encontrar resultados favorables si se está cumpliendo correctamente con los objetivos establecidos por el Consejo de Administración y de Vigilancia.

5) ¿Podría indicar si dispone de un plan de capacitación para el personal?

La Cooperativa cuenta con un calendario de capacitación para todos los niveles jerárquicos, al iniciar el año la gerencia planifica programas de preparación con instructores internos y externos con el objetivo de lograr un desarrollo personal y laboral de cada empleado, entre los programas de enseñanza se da seminarios NEAS, NAGAS, Relaciones Humanas, los nuevos programas de computación.

6) ¿La Cooperativa cuenta con un manual de función que detalle las actividades de los empleados?

Si, los empleados de la Cooperativa deberán acatar de manera ordenada las leyes y políticas establecidas en la institución de tal manera que logre el éxito en sus actividades demostrando una buena atención al cliente.

7) ¿Posee la Cooperativa un documento de planeación que permita aplicar estratégicamente las políticas Cooperativismo?

A nivel de la Cooperativa si se utiliza un documento de planeación ya que las políticas se analiza y se ejecuta para asegurar el logro de los objetivos y metas trazadas por la misma. Buscando el beneficio de la sociedad así

como también de la institución utilizando las mejores estrategias para ser competitivos en el mercado financiero.

2.4.1 APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Al aplicar la Auditoría Administrativa permitirá analizar los objetivos, políticas, metas establecidas en la Cooperativa ya que les ayudara a obtener una mejor distribución de las actividades a cada uno de los empleados, esto admitirá expresar una evaluación de desempeño organizacional y establecer en qué grado se ha alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección, además se valora la capacidad y lo pertinente a la práctica administrativa. Es importante Aplicar la Auditoría Administrativa que lograra corregir las dificultades a tiempo ya que permitirá evaluar, revisar, examinar, y verificar los procesos administrativos de la organización, cumplimiento de las distintas políticas, reglas, objetivos, y metas de la empresa.

Los servicios que ofrece la Cooperativa son préstamos para micro créditos, depósitos de ahorro, educación, salud y depósitos a plazo fijo los mismos que les ayudara a los socios a mejora su micro empresa, a futuro se colocara cajeros automáticos en la matriz y en las diferentes agencias para una mejor comodidad para cada uno de los socios.

La Cooperativa cuenta con un manual de actividades que deben acatar de manera ordenada las políticas establecidas en la institución de tal manera que logre el éxito en sus actividades diarias, a los empleados se les debe dar seminarios contantes en las diferentes aéreas para tener una mejor comunicación con los socios y prestar un buen servicio.

2.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO” LTDA. MATRIZ (SAN RAFAEL)

1. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la Cooperativa?

TABLA N° 1

Objetivos de la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	85 %
NO	5	15 %
TOTAL	34	100 %



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito “TEXTIL 14 DE MARZO” LTDA. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

INTERPRETACIÓN

EL 85% expresaron que los objetivos planteados en la Cooperativa si son conocidos por los empleados Administrativos de la misma. Ya que apoya al socio a incentivarse a la productividad y a las pequeñas empresas y a la comunidad en general, la Cooperativa presta sus servicios y productos renovados y con mejores tasa de interés. Mientras el 15% desconoce sobre los objetivos de la Cooperativa ya que son personas que recién se están integrando a la Institución.

2. ¿Qué es para usted una Auditoría Administrativa?

TABLA Nº 2

Qué es Auditoría Administrativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.-Verificación de Actividades	19	56 %
2.-Organización y Cumplimiento en sus labores	9	26 %
3.-Control de actividades	6	18 %
TOTAL	34	100 %



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" LTDA. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

INTERPRETACIÓN

El 56% opinaron que la Auditoría Administrativa es el propósito de verificar la eficiencia de sus resultados, con referencia a los objetivos, metas fijadas. Mientras que en un 26% dijeron que es una organización y cumplimiento de las actividades en los diferentes departamentos para verificar si se encuentran algunas falencias Administrativas en la Cooperativa. Por último el 18% pronunciaron que es el control de las actividades que ayudaran a fortalecer a la Administración y al Consejo de Vigilancia de la Cooperativa.

3.- ¿Considera que una Auditoría Administrativa es importante para el desarrollo de la Cooperativa?

TABLA N° 3

Auditoría Administrativa es importante para la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	76 %
NO	8	24 %
TOTAL	34	100 %



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" LTDA. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

INTERPRETACIÓN

Del total de las encuestas realizada el 76% consideraron de gran importancia la Auditoría Administrativa que permitirá evaluar los objetivos y planes organizacionales al igual de vigilar las existencias de políticas adecuadas en la Cooperativa, y el resultado de una opinión sobre la eficiencia Administrativa de toda la empresa o parte de ella. El 24% opinaron que no es necesario realizar una Auditoria Administrativa en la institución, esto lo realiza el Consejo de Administración y ellos son quienes harán cumplir las reglas establecidas en la misma.

3. ¿Piensa usted que se debe realizar una Auditoría Administrativa en la Cooperativa?

TABLA N° 4

Se debe realizar una Auditoría Administrativa en la Cooperativa.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	88 %
NO	4	12 %
TOTAL	34	100%



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" LTDA. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

INTERPRETACIÓN

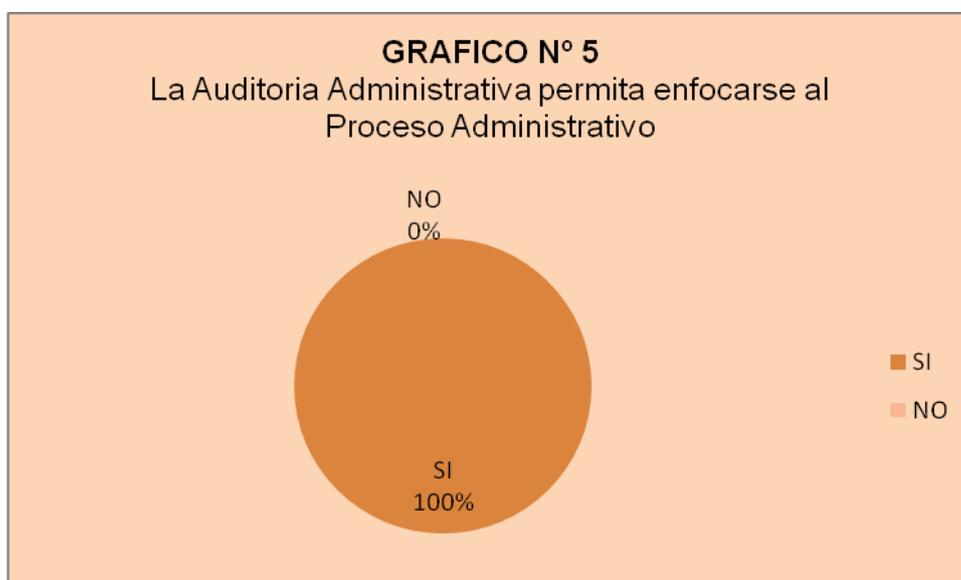
De los 34 empleados de la Cooperativa. El 88% dijeron que se debe realizar una La Auditoría Administrativa para que puedan analizar los objetivos, políticas, metas establecidas en la Cooperativa, obtendrán una mejor distribución de las actividades de los diferentes departamentos y una buena relación con los empleados. El mismo 12% opinaron que no es necesario aplicar la Auditoría Administrativa ya que existe un control de actividades periódicas en la Cooperativa.

4. ¿Cree usted que la Auditoría Administrativa permita enfocarse al Proceso Administrativo?

TABLA N° 5

La Auditoría Administrativa permita enfocarse al Proceso Administrativo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	34	100 %



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

INTERPRETACIÓN

El personal Administrativo al realizar las encuestas, el 100% manifestaron que si es necesario enfocarse al Proceso Administrativo que permite planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades, establecer anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias de un organismo social.

5. ¿Existe un reglamento interno que regule las actividades Administrativas en la Cooperativa?

TABLA N° 6

Existe un reglamento interno en la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	85 %
NO	5	15 %
TOTAL	34	100 %



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: tesista

INTERPRETACIÓN

De las 34 encuestas realizadas se puede determinar del 91% opinaron que si conocen el reglamento que regula las actividades diarias de la Cooperativa para cada uno de los empleados ya que así tendrán una mejor comunicación con los socios. El 9% manifestaron que es necesario poseer un reglamento que ayude en el Proceso Administrativo para la distribución de funciones en cualquier institución es útil un reglamento el cual este basado en leyes que se deba regir en el desarrollo de las funciones permitiendo cumplir y hacer cumplir las disposiciones estructurales

6. ¿La Cooperativa utiliza estrategia de publicidad?

TABLA N° 7
Estrategia de Publicidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	100%
NO	0	0%
TOTAL	34	100%



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: tesista

INTERPRETACIÓN

El total de las encuestas realizada el 100% manifestaron que la Cooperativa si utiliza publicidad por medios de televisión, radio, pancartas publicitarias en diferentes sectores de la ciudad, en toda empresa es necesario que den a conocer sus servicios al mercado y a traer nuevos socios y a futuro tendrán mejor liquidez para la Institución.

2.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO” TEXTIL 14 DE MARZO” LTDA. MATRIZ (SAN RAFAEL)

1. ¿Cómo califica usted los beneficios que presta la Cooperativa?

TABLA N° 1

Beneficios que presta la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	270	69 %
buena	80	21 %
Regular	39	10 %
TOTAL	389	100 %



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito “TEXTIL 14 DE MARZO” Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

INTERPRETACIÓN

El 69% de socios manifestaron que los beneficios que presta la Cooperativa son muy buenos ya que facilita todos los servicios necesarios como préstamos a tasa bajas, envíos, bonos de desarrollo humano, western unión. El 23% considera que implemente más servicio que faciliten a los socios como becas estudiantiles, y así ayudará a los que más necesiten para realizar sus préstamos, el último 13% no son tan factibles los benéficos que tiene la Cooperativa y deben incrementar los servicios que ayudarán a los socios y a la sociedad en general.

2. ¿Cree usted que el personal que elabora en la cooperativa está capacitado para atender en los diferentes departamentos?

TABLA Nº 2

El personal que elabora en la cooperativa está capacitado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	320	82 %
NO	69	18 %
TOTAL	389	100 %



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

INTERPRETACIÓN

El total de los socios encuestados, el 82% manifestaron que cuenta con el personal capacitado ya que cada dos a tres meses tienen seminarios acorde a los diferentes cargos que tiene en la Cooperativa, y brindan un servicio de calidad y los socios se sienten muy satisfechos, tiene mucha confianza en realizar préstamos y dejar su dinero a plazo fijo en la Cooperativa, el mismo 18% opinaron que no están capacitados para atender a los socios de la Cooperativa y tiene dificultades para manejar los documentos con facilidad.

3. ¿Considera usted que las políticas que manejan en la prestación de servicio son?

TABLA N° 3

Políticas que manejan en la prestación de servicio.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	249	64%
buena	90	23%
Regular	50	13%
TOTAL	389	100%



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

INTERPRETACIÓN

Del 100% de los socios encuestados, el 64% manifestaron que las políticas que maneja en la Cooperativa son muy buenas ya que con el fin de ayudar a la comunidad y a la sociedad del Cantón Rumiñahuí con los servicios que prestan, mientras el 23% opinaron que las políticas son adoptadas para prestar beneficios a los socios pero con pequeñas irregularidades a realizar transacciones, y el último 13% dijeron que no aplicadas las políticas establecidas en la Institución ya que para realizar un préstamo se debe tener un garante que sea solvente.

4. ¿Piensa usted que el personal que elabora en la cooperativa, presta un adecuado servicio a los clientes?

TABLA N° 4

El personal presta un adecuado servicio a los clientes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	375	88 %
NO	14	12 %
TOTAL	389	100 %



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

INTERPRETACIÓN

De los 389 socios encuestados, el 88% opinaron que el personal Administrativo presta un servicio adecuado al cliente y cuenta con personal capacitado para la atención a cada uno de los socios de la Cooperativa, el 12% expresaron que no están capacitados, por lo que tiene dificultades en el manejo de los documentos que posee la Cooperativa de cada socio.

5. ¿Como socio de la cooperativa cree que el personal se desenvuelve eficazmente en sus funciones?

TABLA N° 5

El personal se desenvuelve eficazmente en sus funciones.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	395	76%
NO	94	24%
TOTAL	389	100%



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

INTERPRETACIÓN

El 76% manifestaron que el personal que trabaja en la Cooperativa se desenvuelve correctamente en cada una de las actividades designadas además afirma que los clientes son buenos y agiliza el trámite de préstamos a interés bajos y todos los servicios que presta esta Institución. El último 24% dijeron que no tiene un personal ágil para realizar rápidamente las transacciones, ya que tienen un personal nuevo y no captan con facilidad el programa que se maneja en la Cooperativa por esa razón se dictaran charlas de recursos humanos para mejorar la comunicación con los socios y empleados de la Institución.

6. ¿En qué tiempo se le atendió para la apertura de una libreta de la Cooperativa?

TABLA N° 6
Tiempo de la apertura de una libreta

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Al instante	350	45%
20 minutos	23	33%
30 minutos	16	22%
TOTAL	389	100%



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" LTDA. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

INTERPRETACIÓN

El total de los socios encuestados, el 45% opinaron que la atención para ser socios de la Cooperativa fue exitosa por la atención es muy rápida. Mientras el 33% se le atendió en 20 minutos para la apertura de la libreta ya que los otro socios pregunta para realizarse un préstamo, los giros al exterior de WESTERN UNIÓN, trasferencias del IESS, el último 22% se les da 30 minutos a los socios para abrir su libreta y por ende están insatisfechos por la atención que presta la Institución.

7. ¿Cree que la tasa de interés que cuenta la cooperativa son....?

TABLA N° 7

Tasa de interés de la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Altas	59	17 %
Bajas	130	33 %
Aceptables	200	50 %
TOTAL	389	100 %



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

INTERPRETACIÓN

De los 389 socios encuestados, el 17% son altas, el 33% determinaron que son bajas y el 50% de los socios opinaron que las tasas de interés son aceptables a comparación de otras Cooperativas. Manifestaron que para la realización de a Créditos y los intereses estén de acuerdo con la expectativa de los socios. Con más de 10000 socios en la Cooperativa permite alcanzar no solo rentabilidad, sino además servir como un mecanismo de ahorro y crédito, nuestros servicios está dirigido a los socios económicos medios y bajo.

CONCLUSIONES

- Con la aplicación de las encuestas se logra obtener sus principales actividades que se viene ejecutando día a día, y se logra determinar las falencias en sus desempeños y sus funciones diarias.
- Los empleados de la Cooperativa debe tener en claro los objetivos estipulados por el concejo de Vigilancia y de Administración ya que requieren de una mayor identificación de la estructura y actividades de cada uno.
- La Auditoría Administrativa lo realiza el Consejo de Administración y ellos son quienes harán cumplir lo establecido en la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

- Se puede medir el grado de cumplimiento de las actividades de cada uno de los empleados en sus diferentes aéreas designadas para el mejoramiento y la atención de los socios de la Cooperativa y así tendrán mayor acogida.
- El Concejo de Vigilancia y de Administración debe dar a conocer los objetivos a los empleados para que pueda apoyar a los socios a incentivarse a la productividad, prestar servicios y productos a las pequeñas empresas y a la comunidad en general.
- Es importante realizar la Auditoría Administrativa con personas profesionales ya que verificaran como se está cumpliendo con los objetivos, metas, políticas y planes organizacionales en la Cooperativa y sus actividades diarias en el personal Administrativo.

CAPÍTULO III

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “**TEXTIL 14 DE MARZO**” LTDA. MATRIZ (SAN RAFAEL) DEL PERÍODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

3. DATOS INFORMAMATIVOS

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL “14 DE MARZO”** Ltda.

Dirección: Av. Gral. Enríquez y la Concordia (San Rafael)

Gerente General: Ing. Fernando Caiza

Periodo: Enero - Diciembre 2009

Auditor: Ana Mullo

3.1 ANTECEDENTES

El proyecto de reglamento interno de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL 14 DE MARZO**” domiciliado en la Parroquia de San Rafael, Cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha, fue presentado para su aprobación por el Ing. Fernando Caiza Gerente General de la Cooperativa.

El 15 de abril 1969 la Cooperativa “**TEXTIL 14 DE MARZO**”, está controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social DINACOOB. Actualmente se tramita el ingreso al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros, como órgano rector del sistema operatividad en el Ecuador.

Su Matriz está ubicada en San Rafael, Valle de los Chillos, ampliando su cobertura, cuenta con agencias y oficinas en Amaguaña, Conocoto, Guamani, Chillogallo y Machachi.

La Cooperativa Ahorro y Crédito “**Textil 14 De Marzo**” se caracteriza por estar a la, se encuentra dando mayor impulso a las micro finanzas con el objetivo de generar una producción donde se repartan los ingresos, se respete la naturaleza y al productor.

MISIÓN

Proporcionar una alternativa eficaz para el desarrollo social y económico de los sectores productivos, a través de servicios financieros y cooperativas competitivas, en el contexto de un modelo Administrativo eficiente y solidario.

VISIÓN

Ubicarnos entre las cinco mejores Cooperativas de la Provincia de Pichincha, propiciado el crecimiento social y económico de sus socios, siendo líder en el sistema Cooperativo del Valle de los Chillos, proyectando solidez y confianza Institucional.

3.2 JUSTIFICACIÓN

La Auditoría Administrativa está orientada hacia las necesidades internas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL 14 DE MARZO**”, que permite salvaguardar y asegurar los intereses de los socios, con el propósito de dar soluciones a los problemas que tiene la Institución.

Este tipo de Auditoría consiste en realizar un examen y evaluación de la Cooperativa, para medir el grado de eficiencia y eficacia en los procesos de la organización, sujetándose bajo las normas que dictan los sistemas

Administrativos, así como la planificación, y el control Administrativo interno para ver el grado y forma de cumplimiento de los objetivos en relación en su entorno proponiendo alternativas para el logro de las metas, con el mejor aprovechamiento de sus recursos.

Se da énfasis a la calidad de servicios que presta la Cooperativa, la Auditoría Administrativa es un instrumento que permite integrar a la organización y medir el desempeño, apoyado con indicadores de Auditoría que facilite la evaluación, para identificar a tiempo los errores Administrativos, humanos y la desviación de los objetivos, el incumplimiento, retraso o falta de interés en las tareas y responsabilidad de cada departamento para la toma de decisiones.

Es importante la Auditoría porque permitirá a la Administración dar un seguimiento a los procesos para lograr los objetivos a través de la efectiva utilización de recursos, incentivando al desarrollo económico, social para ser competitivos en el sector de Cooperativas.

La Auditoría Administrativa nos facilita información del proceso Administrativo en general sirve como medio para reorientar continuamente los esfuerzos de las empresas hacia planes y objetivos en contante cambio así también ayuda a descubrir deficiencias o irregulares en las áreas cuyos problemas exigen mayor atención por parte de la dirección de la Cooperativa

Al finalizar el proceso de la Auditoría se emitirá un informe con las observaciones conclusiones y recomendaciones donde se dará los resultados a los Directivos de la Cooperativa.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 OBJETIVO GENERAL

Aplicar una “Auditoría Administrativa a La Cooperativa de Ahorro y Crédito **“TEXTIL 14 DE MARZO”** Ltda. Matriz del Periodo 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009” con la finalidad de evaluar las actividades desarrolladas y presentar el informe final que contiene conclusiones y recomendaciones a los directivos de la Institución.

3.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las falencias del personal Administrativo y verificar si se está cumpliendo con las disposiciones legales, normas, políticas y demás instrumentación de control en la Institución.

- Elaborar un programa de trabajo, el mismo que determinara el tiempo y los instrumentos para el desarrollo de la Auditoría Administrativa.

- Determinar un informe general con las debidas conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos encontrados para su buen éxito en la Cooperativa.

3.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Al adquirir la información necesaria se procederá a realizar el examen de la Auditoría Administrativa La Cooperativa de Ahorro y Crédito **“TEXTIL 14 DE MARZO”** Ltda. Matriz (San Rafael)



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

ÍNDICE DE ARCHIVO

10	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
11	Propuesta Técnica
12	Memorándum de Planificación
13	Cronograma de Trabajo
14	Carta Compromiso
15	Marcas y Siglas De Auditoría
F.I	FASE 1 PLANIFICACIÓN
P.A	Programa de Auditoría
A.1	Plan Estratégico
A.2	Listado del Personal
A.3	División y Distribución de Funciones
A.4	Organigrama Estructural
F.II	FASE 2 INSTRUMENTACIÓN
P.A	Programa de Auditoría
B.1	Elaboración de Cuestionarios
B.2	Tabulación de Cuestionarios
B.3	Matriz de Evaluación De Riesgo
B.4	Escalas de medición
F-III	FASE 3 EXAMEN
C.1	Hoja de Hallazgo
C.2	Evaluación de Análisis Administrativo
F.IV	FASE 4 INFORME
	Informe General
F.V	FASE 5 SEGUIMIENTO



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

11
1/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

PROPUESTA TÉCNICA

- **NATURALEZA:** Auditoría Administrativa
- **ALCANCE:** La Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Textil 14 De Marzo” Ltda. Matriz (San Rafael) del Periodo 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009”
- **ANTECEDENTES:** La Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Textil 14 De Marzo se ha realizado Auditoría Financiera 2007 para verificar si el patrimonio ha crecido o se mantiene estable y poder ser competidores con las diferentes Cooperativas.
- **OBJETIVOS**
 - ✓ Verificar si se está cumpliendo con la disposición legal y ver las normas establecidas en la cooperativa.
 - ✓ Conocer de los servicios y productos que ofrece la Cooperativa.
 - ✓ Determinar deficiencias e irregularidades de la Cooperativa con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una Administración eficaz.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

11
2/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

PROPUESTA TÉCNICA

• **ESTRATEGIAS**

- ✓ Adquirir información de toda la Cooperativa
- ✓ Visita previa para conocer el desempeño del personal de cada departamento.

- **JUSTIFICACIÓN:** Desarrollar un análisis de todo el personal que opera en la Cooperativa ya que permita verificar el desempeño de las actividades y funciones de cada uno de los empleados.

- **ACCIONES:** Aplicar las Entrevistas, Encuestas y Observaciones Directas al Personal de la Cooperativa.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

11
3/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

PROPUESTA TÉCNICA

- **RECURSOS:** Al realizar la Auditoría se utilizara recursos humanos, materiales y tecnológicos.
- **RESULTADOS ESPERADOS:** emitir un informe general que tenga conclusiones, recomendaciones y observaciones de carácter Administrativo que sean aplicados en las diferentes áreas de la Cooperativa.
- **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:** Documento de la Cooperativa: registro de asistencia del personal, información sobre el reglamento interno.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 08.10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail [grupoEcuador @latinmail.com](mailto:grupoEcuador@latinmail.com)
SAN RAFAEL - ECUADOR

CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 13 de Octubre del 2010

Ing. Fernando Caiza

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“TEXTIL 14 DE MARZO” LA MATRIZ (SAN RAFAEL)**

Presente:

Estimado señor:

La Firma de Auditores y consultores es una empresa nacional más confiable en las áreas de Auditoría, asesoría legal, tributaria por la experiencia, trayectoria y diversidad de sus profesionales, altamente calificados, con un sólido conocimiento de la realidad nacional y dominio de las mejores prácticas y normas nacionales e internacionales que con espíritu de equipo y un estricto código de conducta, fundado el 21 de junio 1996 por profesionales ecuatorianos con número RUC 178952389001, con más 14 años de experiencia los servicios están diseñados para apoyar a las empresas en sus procesos de creación de valor.

Misión

“Convertirnos en líderes del mercado ecuatoriano con servicios profesionales de excelencia y calidad en Auditoría, Impuestos y Consultoría Gerencial, atendiendo clientes nacionales y multinacionales”



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

Visión

“Proveer servicios profesionales en Auditoría y Consultoría Gerencial, a una variedad de clientes nacionales y multinacionales, del sector privado y público, aplicando estándares internacionales de calidad, con costos competitivos”

Los socios de la firma de auditores

Presidente de la firma de Auditoría

■ Aldo Benítez

Experiencia profesional en 10 años

Registro de Contadores Del Ecuador N°56256

Vicepresidente de la firma de Auditoría

■ Ismael Alajo

Experiencia profesional en 8 años

Registro de Contadores Del Ecuador N° 5645

Socios de Auditoría

■ Ana Lucía Mullo

Experiencia profesional en 9 años

Registro de Contadores Del Ecuador N°5523

■ Karla Través

Experiencia profesional en 7 años

Registro de Contadores Del Ecuador N° 5652

(Hojas de vida)



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

**HOJA DE VIDA
(DIRECTOR)**



DATOS PERSONALES

Nombres: Aldo Javier
Apellidos: Benítez Zurita
Cedula de identidad: 1804118333
Fecha de nacimiento: 09 de Mayo 1968
Estado Civil: Casada
Domicilio: Av. Amazonas
Teléfono: 095865230

DATOS DE INSTRUCCIÓN

Primaria: Escuela "Salinas"
Secundaria: Colegio Puerto Limón"
Superior: Universidad Central del Ecuador
Facultad de Contabilidad y Auditoría

CURSOS REALIZADOS

Cursos de Contabilidad
Cursos de Tributación
Curso de Auditoría Financiera



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

Nombres: Marlon Ismael
Apellidos: Alajo Mullo
Cedula de identidad: 0503085961
Fecha de nacimiento: 19 de Agosto del 1979
Estado Civil: Casado
Domicilio: Gral. Enríquez e Isla Santiago
Teléfono: 2866053



DATOS DE INSTRUCCIÓN

Primaria: Escuela "Montufar"
Secundaria: Colegio "Mejía"
Superior: Universidad Politécnica Javeriana
Facultad Ciencias Administrativas

CURSOS REALIZADOS

Cursos de Contabilidad
Cursos de Tributación
Finanzas



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL – ECUADOR

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

Nombres: Ana Lucía
Apellidos: Mullo Aimacaña
Cedula de identidad: 050306039-4
Fecha de nacimiento: 17 de Diciembre del 1984
Estado Civil: Casada
Domicilio: Valle de los Chillos (San Rafael)
Teléfono: 2866053 / 087797595



DATOS DE INSTRUCCIÓN

Primaria: Escuela “11 de Noviembre”
Secundaria: Colegio Femenino “LUIS FERNANDO RUIZ”
Superior: Universidad Técnica de Cotopaxi
Facultad de Contabilidad y Auditoría

CURSOS REALIZADOS

Suficiencia en el Idioma Ingles
Cursos de Contabilidad
Cursos de Tributación
Curso de Auditoría Financiera



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

HOJA DE VIDA



DATOS PERSONALES

Nombres: Karla Alexandra
Apellidos: Través Bermeo
Cedula de identidad: 0502562893
Fecha de nacimiento: 20 de Marzo de 1969
Estado Civil: casada
Domicilio: Av. Rumiñahui
Teléfono: 087797595

DATOS DE INSTRUCCIÓN

Primaria: Escuela "LA SALLE"
Secundaria: Colegio "24 de Mayo"
Superior: Universidad Central Del Ecuador
Facultad de Contabilidad y Auditoría

CURSOS REALIZADOS

Cursos de Contabilidad
Cursos de Tributación
Curso de Auditoria Financiera
Economía



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

12
1/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

MEMORANDUN DE PLANIFICACIÓN

- **NATURALEZA:** Realizar una Auditoría Administrativa a La Cooperativa de Ahorro Y Crédito "Textil 14 De Marzo" Ltda. Matriz (San Rafael)
- **ALCANCE:** Analizar el desempeño de las actividades de los empleados y funcionarios del periodo 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009"
- **ANTECEDENTES:** la Auditoría Administrativa se realizara con el fin de medir el grado de eficiencia y desempeño de las actividades que se llevan a cabo dentro de la Cooperativa para el periodo 2009.
- **OBJETIVOS**
 - ✓ Evaluar el Proceso Administrativo con el propósito de verificar el manejo de las actividades.
 - ✓ Conocer las políticas establecidas en la Institución.
- **ESTRATEGIAS**
 - ✓ Analizar el Control Interno de la Cooperativa.
 - ✓ Entrevistar y Encuestar la personal de la Institución.
 - ✓ Aplicar instrumentos de investigación.

Elaborado por: M.A.A.AL	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

12
2/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

- **JUSTIFICACIÓN:** Tiene como finalidad mejorar los servicios que tiene la Cooperativa para atraer mayor socios y tener un personal Administrativo de calidad.
- **ACCIONES:** Aplicar las Entrevistas, Encuestas al personal
- **RECURSOS:** Se utilizará recursos humanos, materiales y tecnológicos.

✓ Auditor superior.

Viviana Pastora Panchi Mayo

✓ Auditor señor.

Ana Lucía Mullo Aimacaña

RECURSO MATERIAL

CANTIDAD	MATERIAL	COSTO
2	Paquete de papel boom	12.00
1	Sumadora	15.00
4	Esferos	2.00
2	Reglas	2.50
2	Cuadernos	5.00
4	Tintas para recarga blanco/negro y color	60.00
	SUBTOTAL	96.50
	Imprevistos 10%	10.00
	TOTAL	106.50

Elaborado por: M.A.A.AL	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

12
3/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

• **RESULTADOS ESPERADOS:**

- ✓ Distribuir al personal Administrativo correctamente para que puedan trabajar en equipo.
- ✓ Mejorar la estructura organizacional de la Cooperativa.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

- Entrevista al Gerente General
- Encuesta al personal de la Cooperativa y a los socios

Atentamente.

.....
Ana Lucía Mullo
C.I. 050306039-4

Elaborado por: M.A.A.AL	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
 Telefono: (02) 2866053-087797595
 E -mail grupoEcuador@latinmail.com
 SAN RAFAEL - ECUADOR

13

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Identificación: Auditoría Administrativa

Responsable: Ana Lucía Mullo Aimacaña

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DURACION														
			OCTUBRE				NOVIEM.				DICIEM.						
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1	Visita preliminar recopilación de información	M.A.ALA	X	X													
2	Planificación	M.A.ALA			X	X											
3	Análisis de resultados	M.A.ALA					X	X									
4	Lectura del Informe de borrador	M.A.ALA							X	X							
5	Informe final	M.A.ALA									X	X					
6	Seguimiento	M.A.ALA													X	X	

Elaborado por: M.A.A.AL	fecha:08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha:15-10-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR



CARTA COMPROMISO

Latacunga, 14 de octubre del 2010

Ing. Fernando Caiza

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL
14 DE MARZO” LA MATRIZ (SAN RAFAEL)**

Presente:

Le informo que la firma GRUPO ECUADOR S.A Auditores independientes representadas por Ana Mullo, portadora de la CI: 0503060394, Aldo Javier Benítez Zurita portadora de la CI: 1804118333, Marlon Ismael Alajo Mullo portadora de la CI: 0503085961 quienes con su grupo de trabajo colaboran en la Auditoría Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL 14 DE MARZO**”, en la fecha establecida desde el 14 de octubre al 31 de noviembre del 2010

La Auditoría de la Cooperativa se realizara con el objetivo de evaluar la eficiencia, eficacia, y productividad en que se manejan las operaciones, basándose en la legalización y normas de la Auditoría generalmente aceptada.

La firma GRUPO ECUADOR S.A Auditores Independientes; le permite notificar que efectuaremos nuestro trabajo de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NEA)



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR



La misma que ayudaran a desarrollar el desarrollar el trabajo de Auditoría de manera eficiente, eficaz, efectiva, con la fundamentación del informe CORRE en su correcta utilización obteniendo una certeza razonable sobre:

- ❖ El nivel de cumplimiento de las actividades Administrativas, para poder dar soluciones en el caso de requerirlo.
- ❖ El grado de confiabilidad del personal Administrativo al realizar las tareas designadas.

Prácticamente la familiarización y revisión del conocimiento de la entidad se tendrá una breve visión de carácter general de la organización, orientados a evaluar los asuntos Administrativos identificado los puntos fuertes y débiles para el control interno de la Cooperativa

La Auditora asumirá su responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información que contendrán el manejo del personal a ser auditado. Esperando la colaboración total del personal y la confianza que pondrán a disposición todos los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación con la Auditoría.

Sírvase firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su conocimiento y acuerdo sobre lo indicado para la Auditoría Administrativa.

Atentamente.

.....

Ana Lucía Mullo
C.I. 050306039-4



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

MARCAS Y SIGLAS

Las marcas y siglas se utilizara para identifica, y analizar cada uno de los hallazgos que se encuentre en los papeles de trabajo que será aplicado en el desarrollo de la Auditoría.

MARCAS	DESCRIPCIÓN
✓	Verificado
@	Hallazgo de Auditoría
£	Analizado
∞	Notas explicativa

SIGLAS	EQUIPO DE TRABAJO	CARGO
B.Z.A.J	Benítez Zurita Aldo Javier	DIRECTOR
A.M.M.I	Alajo Mullo Marlon Ismael	DIRECTOR
P.M.V.P	Panchi Mayo Viviana Pastora	AUDITOR SUPERVISOR
M.A.A.L	Mullo Aimacaña Ana Lucía	AUDITOR SENIOR

Elaborado por: M.A.A.L	fecha:08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha:15-10-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

P.A
1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009
PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivo: Obtener información general y verificar las distribuciones, políticas en ascenso e inducciones al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" (La Matriz)

Área: Matriz San Rafael (Funciones del Personal)

Nº	CONTENIDO	RESPONSABLE	REF. P/T	FECHA	ELABORADO POR
1	PROCEDIMIENTOS: Solicitar al Gerente el plan estratégico	Ana Mullo	A1 1/5	08/10/2010	M.A.A.L
2	Adquirir información del reglamento interno de la entidad	Ana Mullo	A1 5/5	08/10/2010	M.A.A.L
3	Requerir un listado de los empleados que laboran en la cooperativa.	Ana Mullo	A2 1/3	08/10/2010	M.A.A.L
4	Distribución de funciones para el manejo del personal	Ana Mullo	A3 1/6	18/10/2010	M.A.A.L
5	Solicitar información de las políticas ascenso al personal	Ana Mullo	A.P. 1/1	20/10/2010	M.A.A.L
6	Conocer como es el proceso de inducción que aplica la Cooperativa a sus	Ana Mullo	P.I. 1/1	25/10/2010	M.A.A.L

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 08-09-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-09-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A1
1/5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

PLAN ESTRATÉGICO

ACTA CONSTITUTIVA

Nace en 1968 en San Rafael, Valle de los Chillos, la COAC. TEXTIL 14 DE MARZO. Como Pre cooperativa forma la directiva provisional seleccionada a los trabajadores. El 15 de Abril de 1969 obtiene la personería Jurídica, con 62 socios y un capital de cinco mil sucres inicia su funcionamiento en la ciudad de Sangolquí. En 1991 contaban con un directivo y atendían a los obreros de la fábrica Indutex de la textil Nacional. En la Asamblea General de socios del 20 de julio de 1996 realizan un informe favorable y por convenio al desarrollo de la COAC “**TEXTIL 14 DE MARZO**” se declare “abierta.

MISIÓN

Proporcionar una alternativa eficaz para el desarrollo social y económico de los sectores productivos, a través de servicio financiero y cooperativo, en el contexto de un modelo Administrativo eficiente y solidario.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A1
2/5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

PLAN ESTRATÉGICO

VISIÓN

Ubicarnos entre las cinco mejores Cooperativas de la Provincia de Pichincha, propiciado el crecimiento social y económico de sus socios, siendo líder en el sistema cooperativo del Valle de los Chillos, proyectando solidez y confianza Institucional.

VALORES

- **Honestidad:** trabajo con honradez, honor, dignidad, consideración, hacia nuestros compañeros y socios de la Cooperativa, dando cumplimiento a lo que estipula la ley.
- **Respeto:** tratar a nuestros compañeros y socios con la misma consideración con la que nos gustaría ser tratados, valorando y protegiendo todo aquel que nos produzca admiración.
- **Lealtad:** ser sinceros y transparentes agradecidos constantes, confiables y seguros.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A1
3/5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

PLAN ESTRATÉGICO

OBJETIVOS

- Generar utilidades que permita mantener a la Cooperativa en un sólido crecimiento.
- Disminuir el porcentaje de cartera vencida.
- Incrementar el número de socios
- Incrementar el porcentaje de satisfacción de socios, empleados y accionistas.

METAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL 14 DE MARZO**” cumple con todas las leyes y reglamentos emitidos por los organismos de control; estatutos, políticas y procedimientos internos siempre respetando los Principios del Cooperativismo elaborados por un equipo de autoridades y técnicos de la Cooperativa, y cumpliendo siempre los valores que impone la institución para trabajar en equipo.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A1
4/5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

PLAN ESTRATÉGICO

ESTRATEGIAS

- Incorporar nuevos productos y servicios para satisfacer la necesidad de los socios y de la colectividad.
- Entregar servicios financieros a la brevedad para las pequeñas empresas.
- Dotar de una información transparente a los socios y organismos de control, y puedan tener credibilidad en la Institución.
- Fortalecer el liderazgo con ideas innovadoras y sugerencias, apoyando a las necesidades de cada uno de los socios en general.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A1
5/5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

PLAN ESTRATEGICO

**REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”**

- El personal dentro y fuera de la Cooperativa debe estar debidamente uniformado.
- En caso de no asistir a la Cooperativa, debe justificar con cuarenta y ocho horas de anticipación.
- Los inconvenientes existentes en la Cooperativa deben ser reportados inmediatamente.
- El personal debe mantenerse en el área de trabajo asignado.
- Se prohíbe la salida del personal a otros lugares
- Se prohíbe que el personal acepte agradados por parte de los socios.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A2
1/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009
LISTA DEL PERSONAL**

GERENTE GENERAL

Ing. Franklin Fernando Caiza Iza

SECRETARIA DEL GERENTE

Lic. Karina Caiza

CONTADORA

Lic. Maribel Lincango

AUXILIARES CONTABLES

Srta. Naty Iza

Lic. Mónica Rodríguez

DPTO.OPERACIONES

Lic. Miriam Caiza

DPTO.CREDITO Y COBRENZA

Ing. Diego Pinargo

Ing. Sandra Ñacato

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A2
2/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

LISTA DEL PERSONAL

CAJERAS

Lic. Mónica Lincango

Lic. Marisol Batarras

Lic. Gina Mora

SECRETARIA ATENCIO AL CLIENTE

Lic. Rosa Oña

MENSAJERO

Sr. Villaman Simbaña

GUARDIAS

Sr. Cristian Barreno

Sr. Walter Huilca

Sr. Hugo Gualotuña

ASEO

Sra. Alicia Atahualpa

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A2
3/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2008**

LISTA DEL PERSONAL

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Lic. Manuel Oña
Sr. Carlos Díaz
Sra. Mónica Paramo
Dr. Juan Barragán
Sr. Efraín Alcocer
Ing. Ángel Campos
Sr. Carlos Quishpe
Sr. José Pinargo

CONSEJO DE VIGILANCIA

Sra. Marcela Pepinos
Sr. Marcelo Llumiquinga
Sr. Ángel Sigchos
Sr. Raúl Suntansig
Dr. Edwin Román

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 08-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 15-10-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A3
1/6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE PLANIFICACION I

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2008

DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

CARGO: GERENTE GENERAL

OBJETIVO: Administrar a la Cooperativa en aspectos Financiero y Talento Humano.

FUNCIONES:

- ✓ Analizar y aprobar las estrategias de mercadeo de productos y servicios
- ✓ Diagnosticar las condiciones y evaluar el mercado Financiero
- ✓ Evalúa todas las actividades
- ✓ Representa legalmente a la Cooperativa en todos los actos.

CARGO: SECRETARIA

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

FUNCIONES:

- ✓ Planifica el documento a elaborar, y la distribución del fondo de caja chica.
- ✓ Revisa toda información emitida a la Cooperativa.
- ✓ Realizar documentos solicitados por la gerencia.
- ✓ Registra los suministros
- ✓ Llamadas telefónicas.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 18-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 19-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A3
2/6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2008
DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES**

CARGO: CONTADORA

OBJETIVO: Manejar la contabilidad y registrar las transacciones de la Cooperativa

FUNCIONES:

- ✓ Maneja el sistema de contabilidad.
- ✓ Elabora planillas para pago de impuestos
- ✓ Revisar y registrar las conciliaciones bancarias.
- ✓ Controlar el registro de información contable
- ✓ Presentar informe de los cierres mensuales de la contabilidad.

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: Manejar de mejor manera el proceso contable de la Cooperativa

FUNCIONES:

- ✓ Reconciliar y balancear las cuentas.
- ✓ Elabora roles de pago de beneficios y reportes de dividendos.
- ✓ Realizar mensualmente los roles de pago y planilla del IEES
- ✓ Llenar y enviar los formularios de impuestos, formularios de compensación a trabajadores, formularios de contribución de pensión

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 18-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 19-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A3
3/6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2008**

DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

CARGO: JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA

OBJETIVO: Verificar y Aprobar créditos a socios que presentan solvencia

FUNCIONES:

- Recepción de la solicitud y de documentación
- Calificar la cartera mensualmente
- Participar en el comité de crédito
- Investiga en la central de riesgo
- Inspecciona el domicilio del cliente
- Entrega las carpetas aprobadas para la acreditación

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 18-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 19-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A3
4/6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

CARGO: CAJEROS

OBJETIVO: Brindar un servicio ágil, como: cobro de créditos, retiros de ahorros, desembolsos de créditos y transferencias.

FUNCIONES:

- Custodiar la caja y recaudación diaria en efectivo
- Realizar arqueos de caja
- Cancelar retiros fondos del IESS, Bono de Desarrollo Humano
- Registro de la Transacciones (Depósitos, cobros, prestamos y pagos ,varios)
- Realiza arqueos de Caja.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 18-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 19-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E - mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A3
5/6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

CARGO: MESAJERO

OBJETIVO: Realizar trámites Administrativos, depósitos en los diferentes bancos y otros asuntos respectos a la Cooperativa.

FUNCIONES:

- Realizar depósitos, transferencia en los bancos
- Efectuar gestiones Administrativas

CARGO: GUARDIAS

OBJETIVO: Vigilar y controlar el orden de la Cooperativa.

FUNCIONES:

- Verifica el horario de ingreso y salida del personal
- Realiza rondas por la Institución.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 18-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 19-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gnal. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A3
6/6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

CARGO: ASEO

OBJETIVO: Realizar el mantenimiento de las oficinas de la Cooperativa.

FUNCIONES:

- Realizar la limpieza y mantenimiento de cada uno de los departamentos de la matriz de las agencias.
- Limpiar los espacios verdes.

CARGO: ATENCION AL CLIENTE

OBJETIVO: Mantener acceso a todos los datos de la Cooperativa.

FUNCIONES:

- Se pasa documentales e información de interés a través del plasma ubicado en la sala de espera
- Mantener accesos a la base de datos

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 18-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 19-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A.P.
1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

ASCENSO DE PERSONAL

De acuerdo al Código de trabajo los empleados deben acceder a ascenso de puesto de acuerdo a las políticas que establezcan cada institución.

Para llenar el puesto vacante se podrá promover los ascensos por medio de un curso interno, se toma en cuenta los antecedentes personales, desempeño y el tiempo de elaboración, estos factores beneficiaran al aspirante interno como puntaje adicional a la calificación general

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL 14 DE MARZO**”, incentiva a sus empleados de acuerdo a:

- Cumplir un año formando parte del equipo de trabajo.
- Responsabilidad y puntualidad.
- El aumento de sueldo a cada uno de los empleados el 5%.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 20-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 22-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

P.I.
1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

PROCESO DE INDUCCIÓN

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

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 25-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 27-10-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES
 Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
 Telefono: (02) 2866053-087797595

A4
1/1

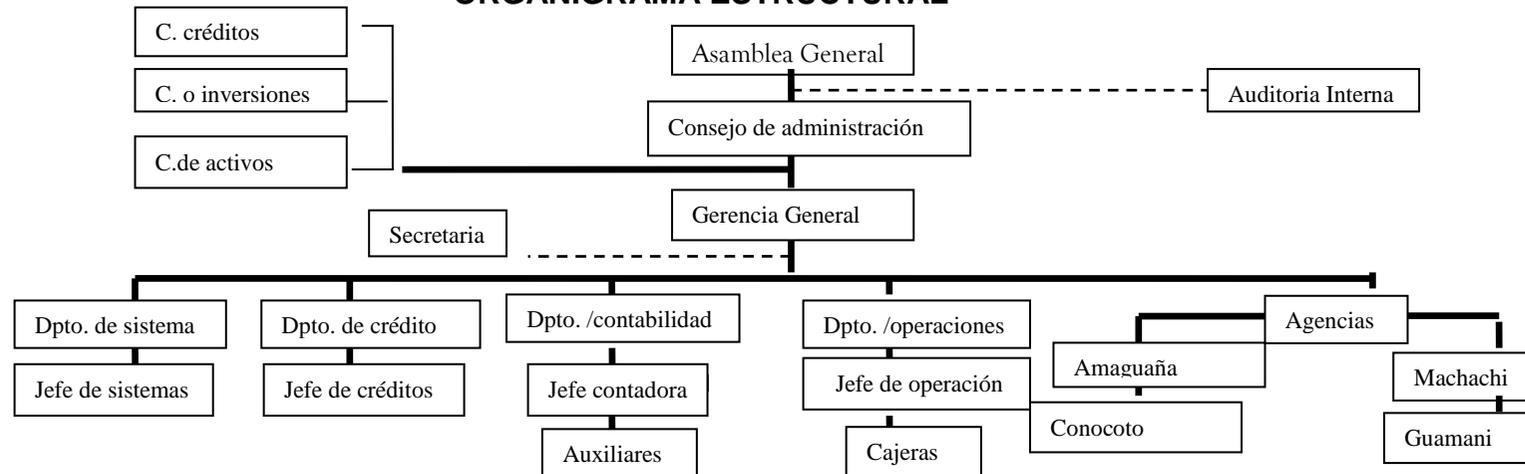
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE PLANIFICACIÓN I

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" LTDA. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

Elaborado por: **M.A.A.L**

fecha: **25-10-2010**

Aprobado por: **P.M.V.P**

fecha: **27-10-2010**



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

P.A
1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE INSTRUMENTACIÓN II

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVO: Evaluar las actividades que desarrolla el personal de la Cooperativa

Nº	CONTENIDO	RESPONSABLE	REF. P/T	FECHA	ELABORADO POR
1	PROCEDIMIENTOS Realizar cuestionario de control interno	Ana Mullo	B.1 1/2	28/10/2010	M.A.A.L
2	Aplicación y Tabulación de los cuestionarios al personal de la Cooperativa	Ana Mullo	B.2 1/2	01/11/2010	M.A.A.L
3	Matriz de Evaluación De Riesgo	Ana Mullo	B.3 1/2	05/11/2010	M.A.A.L
4	Elaborar entrevista al Gerente	Ana Mullo	C.C.I 1/2	10/11/2010	M.A.A.L
5	Análisis a las funciones que desempeña el personal	Ana Mullo	A.F 1/1	15/11/2010	M.A.A.L
6	Ejecutar Escala de Medición	Ana Mullo	B.4 1/10	22/11/2010	M.A.A.L

Elaborado por: M.A.A.L	fecha:28-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha:30-10-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.1
1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE INSTRUMENTACIÓN II

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Conoce usted cuales son los objetivos de la Cooperativa?	✓		
2	¿Conoce cuál es la misión y visión de la Institución?	✓		
3	¿Cree usted que se esté dando cumplimiento de la misión y visión que tiene la Cooperativa?	✓		
4	¿Se ha dado a conocer por escrito todas las funciones que deba cumplir cada empleado?		✓	Se da a conocer verbalmente
5	¿Las decisiones tomadas por el gerente general son eficientes?	✓		La decisión del gerente es bajo estudio previo
6	¿Existe un reglamento de control interno en la Cooperativa?	✓		Es un factor importante para el desarrollo de cooperativa

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 28-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 30-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.1
2/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
7	¿Cree usted que el desempeño del personal contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados?	✓		Existiendo un proceso de funciones.
8	¿Existe un reglamento para selección del personal?	✓		.
9	¿Se aplica la evaluación del desempeño en la organización?	✓		Periódicamente
10	¿Están definidas las funciones de acuerdo a su perfil profesional?	✓		Esta ubicados de acuerdo a su título profesional
11	¿Cuentan con un plan de capacitación para auto educar a los empleados?		✓	No existe una planificación específica

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 28-10-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 30-10-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.2
1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

FASE INSTRUMENTACIÓN II

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	PND	CALCULO	V/R
1	¿Conoce usted cuales son los objetivos de la Cooperativa?	29	5	9	5*9/10	4.5
2	¿Conoce cuál es la misión y visión de la Institución?	27	8	9	8*9/10	7.2
3	¿Cree usted que se esté dando cumplimiento de la misión y visión que tiene la cooperativa?	30	4	9	4*9/10	3.6
4	¿Se ha dado a conocer por escrito lo que son las funciones que deba cumplir cada empleado?	31	3	9	3*9/10	2.7
5	¿Las decisiones tomadas por el gerente general son eficientes?	29	5	9	5*9/10	4.5
6	¿Existe un reglamento de control interno en la cooperativa?	26	8	9	8*9/10	7.2
	TOTAL			54		29.7

Elaborado por: M.A.A.L	fecha:01-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha:08-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Teléfono: (02) 2866053-087797595
E-mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

**B.2
2/2**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

FASE INSTRUMENTACIÓN II

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.

N	PREGUNTAS	SI	NO	PND	calculo	V/R
7	¿Cree usted que el desempeño del personal contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados?	31	3	9	3*9/10	2.7
8	¿Existe un reglamento para selección del personal?	28	6	9	6*9/10	5.4
9	¿Se aplica la evaluación del desempeño en la organización?	30	4	9	4*9/10	3.6
10	¿Están definidas las funciones de acuerdo a su perfil profesional?	29	5	9	5*9/10	4.5
11	¿Cuentan con un plan de capacitación para auto educar a los empleados?	25	9	9	9*9/10	8.1
	TOTAL			45		24.3
	SUMA TOTAL			99		54

PND: Ponderación
VR: Valoración de Riesgo

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 01-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 09-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

**FASE INSTRUMENTACION II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO

VALORACIÓN

PONDERACIÓN TOTAL = 99

CALIFICACIÓN TOTAL = 54

RIESGO PONDERADO = 45

DETERMINACIÓN DE NIVELES DE RIESGO

BAJA	MODERADA	ALTA
5-50 %	51-80 %	81-100 %

GRADO DE RIESGO

X

GRADO DE CONFIANZA

X

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 10-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 13-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO

EVALUACIÓN DE RIESGO

Para la calificación de Valoración de Riesgo, según el criterio de Auditoría se asigna una ponderación de 1 mínima a 9 máxima, referente al grado de Riesgo que representa para la Institución.

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Mediante la Matriz de Evaluación de Control Interno, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL 14 DE MARZO**” (la Matriz) se determinó un riesgo ponderado de 45%, lo que significa que su grado de riesgo es alto, por lo tanto el grado de confianza es Baja

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 10-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 13-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

C.C.I
1/5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	BSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
¿La Institución cuenta con un organigrama estructural que detalle las funciones que debe realizar cada uno de los empleados?	X		Pero no se está cumpliendo a cabalidad con las funciones designadas
¿La Cooperativa cuenta con un plan estratégico?	X		Pero la mayoría del personal desconoce de la estructuración
¿Cuenta con un 100% de los objetivos planeados?	X		Se está cumpliendo el 70%segun las expectativas de los socios
¿Posee la Cooperativa un documento de planificación que permita aplicar estratégicamente las políticas Cooperativistas?	X		

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 15-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 20-10-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

C.C.I
2/5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

ENTREVISTA A LA SECRETARIA

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
Revisa toda información emitida a la Cooperativa	X		Es muy necesario
Solicita documentos de respaldo para la entrega de fondo de caja chica	X		Maneja recursos de caja chica
Vigilar la elaboración y expedición de las convocatorias	X		
Envía documentos externos	X		
Verificar el contenido de las órdenes del día y los listados de los asuntos que se tratarán incluyendo los soportes documentales necesarios.	X		
Registra los suministros	X		
Llamadas telefónicas	X		siempre

Elaborado por: M.A.A.L	fecha:15-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha:20-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Teléfono: (02) 2866053-087797595
E-mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

C.C.I
3/5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE INSTRUMENTACIÓN II

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL CONTADOR

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	PND	CÁLCULO	V/R
¿Verifica con exactitud los registros contables en el comprobante de diario procesado con el programa de contabilidad. ?	2	2	9	2*9/10	1.8
¿Llenar y enviar los formularios de impuestos, formularios de compensación a trabajadores, formularios de contribución de pensión y otros?	1	3	9	3*9/10	2.7
¿Prepara los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas. ?	2	2	9	2*9/10	1.8
¿Elabora los asientos contables, de acuerdo al manual de procedimientos de la unidad de registro, en la documentación asignada. ?	3	1	9	1*9/10	0.9
¿Revisar las cifras, anotaciones y documentos para un correcto asiento contable en los libros, ser preciso y minucioso con los números y codificación?	3	1	9	1*9/10	0.9
TOTAL			45		8.1

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 15-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 20-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
 Telefono: (02) 2866053-087797595
 E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
 SAN RAFAEL - ECUADOR

**C.C.I
4/5**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO A CAJEROS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	PND	CALCULO	V/R
¿Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios, planillas de control (planilla de ingreso por caja) y otros documentos de valor?	2	1	9	1*9/10	0.9
¿Registra directamente los movimientos de entrada y salida de dinero?	1	2	9	2*9/10	1.8
¿Realiza arqueos de caja?	3	0	9	0*9/10	0
¿Chequea que los montos de los recibos de ingreso por caja y depósitos bancarios coincidan?	3	0	9	0*9/10	0
¿Realiza conteos diarios de depósitos bancarios, dinero en efectivo, total de pestañas, etc.?	2	1	9	1*9/10	0.9
¿Realiza depósitos bancarios?	1	2	9	2*9/10	1.8
TOTAL			54		5.4

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 15-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 20-11-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

C.C.I
5/5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL JEFE DE CRÉDITO Y
COBRANZA

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	PND	CALCULO	V/R
¿Asesora a los socios para sus créditos?	4	0	9	0*9/10	0
¿Investiga en la central de riesgo?	2	2	9	2*9/10	1.8
¿El crédito y las cobranzas se ajustan a las políticas y normas?	3	1	9	1*9/10	0.9
¿Realiza notificaciones de atrasos y visita a socios para la entrega de la notificación?	1	3	9	3*9/10	2.7
¿Verifica en el sistema toda la información necesaria para otorgar un crédito y realizar los cobros?	2	2	9	2*9/10	1.8
TOTAL			45		7.2

Elaborado por: M.A.A.L	fecha:15-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha:20-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

M.E.R
1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE INSTRUMENTACIÓN II

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO

VALORACIÓN

PONDERACIÓN TOTAL = 144

CALIFICACIÓN TOTAL = 20.7

RIESGO PONDERADO = 123.3

DETERMINACIÓN DE NIVELES DE RIESGO

BAJA	MODERADA	ALTA
5-50 %	51-80 %	81-100 %

GRADO DE CONFIANZA

X

GRADO DE RIESGO

X

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 15-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 20-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

M.E.R
2/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO

EVALUACIÓN DE RIESGO

Para la calificación de valoración de riesgo, según el criterio de auditoría se asigna una ponderación de mínimo 1 máxima 9, referente al grado de riesgo que representa para los diferentes departamentos.

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Mediante la matriz de evaluación de control interno se determinó un riesgo ponderado de 123.3%, del Personal Administrativo de la Cooperativa no cumplen correctamente sus actividades lo que significa que su grado de riesgo es alto, y el grado de confianza es Baja.

La Cooperativa no cuenta con un Control Interno actualizado ya que se trata de un proceso donde interviene el consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de la Institución diseñado las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar las instrucciones de la dirección, y que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos, en estas actividades se incluyen las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, revisiones de rentabilidad, operativa y salvaguarda de activos.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 15-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 20-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

A.F
1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

ANÁLISIS A LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA EL PERSONAL

@ Después de haber aplicado el cuestionario al Personal Administrativo de la Cooperativa se encontró que las funciones que desempeña los empleados no son muy eficientes, las mismas que vienen a ser el principal problema para cumplir los objetivos y políticas propuestas por la Institución.

@ El Gerente General indica verbalmente e instantáneamente las funciones diarias que deben realizar los empleados, y esto conlleva a que sean multifuncionales y no cuenten con funciones de acuerdo a su perfil profesional.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 22-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 26-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.4
1/11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

ESCALAS DE MEDICIÓN

1.- ¿Se ha dado a conocer por escrito todas las funciones que deba cumplir cada empleado?

ESCALA DE MEDICIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
Nunca	0
Casi Nunca	0
A veces	8
Con Frecuencia	16
Siempre	10
TOTAL	34

CÁLCULO:

Para cada pregunta se obtiene el número total de respuestas (NI) así:

$$NI = N1 + N2 + N3 + N4 + N5$$

$$NI = 0 + 0 + 8 + 16 + 10$$

$$NI = 34$$

Se obtiene para cada pregunta el promedio de calificación Ci, así:

$$Ci = (n5i \cdot 5 + n4i \cdot 4 + n3i \cdot 3 + n2i \cdot 2 + n1i \cdot 1) / NI$$

$$Ci = (10 \cdot 5 + 16 \cdot 4 + 8 \cdot 3 + 0 \cdot 2 + 0 \cdot 1) / 34$$

$$Ci = 4.06$$

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 22-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 26-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.4
2/11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

ESCALAS DE MEDICIÓN

Se calcula el porcentaje de satisfacción general (Cti) de la pregunta así:

$$Cti = (Ci * 25) - 25$$

$$Cti = (4,06 * 25) - 25$$

$$Cti = 76.50\%$$

Conclusión:

Según el cálculo obtenido del personal; se califica que las funciones o actividades del personal se da por escrito ya que si se están cumpliendo como se esperaba y se ubica en una escala de 4.06 es decir que lo realizan con frecuencia y siempre, esto no permite tener un buen personal para atender a cada uno de los socios de la Cooperativa.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 22-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 26-11-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.4
3/11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

ESCALAS DE MEDICIÓN

2.- ¿Cuentan con un plan de capacitación para auto educar a los empleados?

ESCALA DE MEDICIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
Nunca	0
Casi Nunca	3
A veces	10
Con Frecuencia	13
Siempre	8
TOTAL	34

CÁLCULO:

Para cada pregunta se obtiene el número total de respuestas (NI) así:

$$NI = N1i + N2i + N3i + N4i + N5i$$

$$NI = 0 + 3 + 13 + 10 + 8$$

$$NI = 34$$

Se obtiene para cada pregunta el promedio de calificación Ci, así:

$$Ci = (n5i \cdot 5 + n4i \cdot 4 + n3i \cdot 3 + n2i \cdot 2 + n1i \cdot 1) / NI$$

$$Ci = (8 \cdot 5 + 13 \cdot 4 + 10 \cdot 3 + 3 \cdot 2 + 0 \cdot 1) / 34$$

$$Ci = 3.76$$

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 22-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 26-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.4
4/11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

ESCALAS DE MEDICIÓN

Se calcula el porcentaje de satisfacción general (Cti) de la pregunta así:

$$Cti = (Ci * 25) - 25$$

$$Cti = (3.76 * 25) - 25$$

$$Cti = 69\%$$

Conclusión:

Según el cálculo obtenido el personal se califica que la capacitación proporcionada por la Cooperativa a su personal, está en una escala de 3.76 es decir que con frecuencia se da capacitación para el mejoramiento de cada uno de los empleados y así tengan mayor conocimiento de las actividades encomendadas y se puedan desenvolver con agilidad.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 22-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 26-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.4
5/11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE INSTRUMENTACIÓN II

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

ESCALAS DE MEDICIÓN

3.- ¿Existe un incentivo o motivación por el desempeño del personal?

ESCALA DE MEDICIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
Nunca	0
Casi Nunca	6
A veces	17
Con Frecuencia	7
Siempre	4
TOTAL	34

CÁLCULO:

Para cada pregunta se obtiene el número total de respuestas (NI) así:

$$NI = N1I + N2I + N3I + N4I + N5I$$

$$NI = 0 + 6 + 17 + 7 + 4$$

$$NI = 34$$

Se obtiene para cada pregunta el promedio de calificación Ci, así:

$$Ci = (n5i \cdot 5 + n4i \cdot 4 + n3i \cdot 3 + n2i \cdot 2 + n1i \cdot 1) / NI$$

$$Ci = (4 \cdot 5 + 7 \cdot 4 + 17 \cdot 3 + 6 \cdot 2 + 0 \cdot 1) / 34$$

$$Ci = 3.26$$

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 22-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 26-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.4
6/11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

ESCALAS DE MEDICIÓN

Se calcula el porcentaje de satisfacción general (Cti) de la pregunta así:

$$Cti = (Ci * 25) - 25$$

$$Cti = (3.26 * 25) - 25$$

$$Cti = 56.25\%$$

Conclusión:

Según los cálculos obtenidos por parte del personal, se califica que los incentivos o motivación en la Cooperativa está en una escala del 3.26, es decir que a veces se les da motivación o incentivar a cada uno de los empleados, periodo de tres a cuatro años se les da acenso y aumento del sueldo el 5%.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 22-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 26-11-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.4
7/11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE INSTRUMENTACIÓN II

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

ESCALAS DE MEDICIÓN

4.- ¿las políticas establecida por la Cooperativa se están cumpliendo a cabalidad?

ESCALA DE MEDICIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
Nunca	0
Casi Nunca	5
A veces	8
Con Frecuencia	14
Siempre	7
TOTAL	34

CÁLCULO:

Para cada pregunta se obtiene el número total de respuestas (NI) así:

$$NI = N1 + N2 + N3 + N4 + N5$$

$$NI = 0 + 5 + 8 + 14 + 7$$

$$NI = 34$$

Se obtiene para cada pregunta el promedio de calificación Ci, así:

$$Ci = (n5 \cdot 5 + n4 \cdot 4 + n3 \cdot 3 + n2 \cdot 2 + n1 \cdot 1) / NI$$

$$Ci = (7 \cdot 5 + 14 \cdot 4 + 8 \cdot 3 + 5 \cdot 2 + 0 \cdot 1) / 34$$

$$Ci = 3.68$$

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 22-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 26-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.4
8/11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

ESCALAS DE MEDICIÓN

Se calcula el porcentaje de satisfacción general (Cti) de la pregunta así:

$$Cti = (Ci * 25) - 25$$

$$Cti = (3.68 * 25) - 25$$

$$Cti = 67\%$$

Conclusión:

Del Personal Administrativo; se califica que las políticas que están establecidas en la Cooperativa se están cumpliendo como se esperaba y se ubica en una escala de 3.68 es decir que lo realizan con frecuencia los empleados acatan las políticas para que la Institución tenga mayor prestigio y sea una de las diferentes Cooperativas que existe en el Valle de los Chillos

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 22-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 26-11-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupoEcuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.4
9/11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE INSTRUMENTACIÓN II

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

ESCALAS DE MEDICIÓN

5.- ¿Los objetivos planteados por el Concejo Directivo son identificados por el personal?

ESCALA DE MEDICIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
Nunca	3
Casi Nunca	9
A veces	15
Con Frecuencia	5
Siempre	2
TOTAL	34

CÁLCULO:

Para cada pregunta se obtiene el número total de respuestas (NI) así:

$$NI = N1I + N2I + N3I + N4I + N5I$$

$$NI = 3 + 9 + 15 + 5 + 2$$

$$NI = 34$$

Se obtiene para cada pregunta el promedio de calificación Ci, así:

$$Ci = (n5i \cdot 5 + n4i \cdot 4 + n3i \cdot 3 + n2i \cdot 2 + n1i \cdot 1) / NI$$

$$Ci = (2 \cdot 5 + 5 \cdot 4 + 15 \cdot 3 + 9 \cdot 2 + 3 \cdot 1) / 34$$

$$Ci = 2.82$$

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 22-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 26-11-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.4
10/11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

**FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009**

ESCALAS DE MEDICIÓN

Se calcula el porcentaje de satisfacción general (Cti) de la pregunta así:

$$Cti = (Ci * 25) - 25$$

$$Cti = (2.82 * 25) - 25$$

$$Cti = 45.50\%$$

Conclusión:

Según el cálculo realizado al personal, califica que los objetivos planteados por el Concejo Directivo y de Vigilancia no son identificados claramente con el personal y se ubica en una escala de 2.82; es decir que a veces se les informa los objetivos establecidos por el consejo.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 22-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 26-11-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

B.4
11/11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

FASE INSTRUMENTACIÓN II
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

CUADRO FINAL DE LAS ESCALAS DE MEDICIÓN

N° DE PREGUNTAS	CALIFICACIÓN
1	4.06
2	3.76
3	3.26
4	3.68
5	2.82
PROMEDIO TOTAL	17.58

Después de haber obtenido el cálculo de cada una de las preguntas del cuestionario, aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL 14 DE MARZO**” se obtuvo un promedio general de 17.58 del desempeño y cumplimiento de la planificación, lo que significa en la actualidad la organización no tiene un equilibrio entre lo establecido a la dirección, en virtud que los problemas y complejidades existentes tiene que ser necesariamente una administración flexible.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 22-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 26-11-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES
Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

C.1
1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE EXAMEN III

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

HOJA DE HALLAZGO

Nº	HALLAZGO	REF/PT	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	No se encuentra bien definidas las actividades que desempeñan los empleados	B.1 1/1	No presenta sus informes a tiempo	Provoca que las metas y objetivos propuestos por la Cooperativa no se cumplan a cabalidad	Se recomienda establecer un manual de funciones que ayude de la mejor manera a organizar al personal de la Cooperativa
2	No se otorgaron ascensos durante el período.	B.4 5/10	No trabaja con responsabilidad	El personal no trabaja con entusiasmo	Se recomienda plantear un esquema de ascensos para el personal por el tiempo de trabajo y su desempeño.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 27-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 30-11-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES
Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

C.2
2/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE EXAMEN III

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

HOJA DE HALLAZGO

Nº	HALLAZGO	REF/PT	CAUSA	EFFECTO	RECOMENDACIÓN
3	Falta de un plan de Capacitación para el personal	B.1 2/2 B.4 3/10	Personal desactualizado en temas importantes para la Cooperativa.	Problema en aplicación de ley	Se recomienda presentar en forma anual un plan de capacitación para el cumplimiento de las actividades de cada uno de los empleados.
4	Falta de programa de Inducción	B.1 2/2	El personal no tiene una visión general de la Cooperativa	Provoca que el nuevo empleado no se encuentre seguro en el desenvolvimiento de sus actividades diarias.	Establecer un programa adecuado de inducción al personal, para que pueda cumplir las obligaciones que le dan

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 27-11-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 30-11-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

C.2
1/6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"
FASE EXAMEN III
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

CUADRO COMPARATIVO

PROCESO ADMINISTRATIVO		
ETAPA	ASPECTO	RESULTADOS CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PLANIFICACIÓN	Objetivos	45
	Misión	72
	Visión	36
	Reglamentos	27
ORGANIZACIÓN	Capacitación	81
	Talento humano	45
	Actividades	27
DIRECCIÓN	Decisiones	45
	Autoridad	36
CONTROL	Controles preventivos	72
	Sistema de Control	54

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 01-12-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 03-12-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

C.2
2/6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE EXAMEN III

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

EVALUACIÓN DE PROCESO ADMINISTRATIVO

ETAPA	ASPECTO	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
PLANIFICACIÓN		200	91.26	45.6%
	OBJETIVOS	70	31.50	
	MISIÓN	50	36	
	VISIÓN	30	12.96	
	REGLAMENTOS	40	10.80	

INTERPRETACIÓN

De acuerdo al análisis en el gráfico puede dar a conocer que la planificación tiene el 45.6% el cual el Personal Administrativo está contribuyendo que se logre cumplir los objetivos planteados por los directivos de la cooperativa, también se observa que se está cumpliendo con la misión y visión dentro del periodo establecido se puede verificar que los empleados acatan las políticas realizadas por la dirección.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 01-12-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 03-12-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

C.2
3/6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE EXAMEN III

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

EVALUACIÓN DE PROCESO ADMINISTRATIVO

ETAPA	ASPECTO	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
ORGANIZACIÓN		150	87.30	58.20%
	CAPACITACIÓN	70	56.70	
	TALENTO HUMANO	50	22.50	
	ACTIVIDADES	30	8.1	

INTERPRETACIÓN:

La organización está en un nivel aceptable del 58.20% en el cual la división de funciones de Recurso Humano que tiene la Cooperativa este porcentaje demuestra que la mayoría de las actividades están bien ubicadas de acuerdo con el perfil profesional. Para alcanzar un porcentaje alto la gerencia conjuntamente con los jefes de los departamentos deberá incentivar el trabajo en equipo y pueda elevar la motivación al personal y se logre un ambiente positivo con una interrelación con las diferentes áreas.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 01-12-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 03-12-2010



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

C.2
4/6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE EXAMEN III

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

EVALUACIÓN DE PROCESO ADMINISTRATIVO

ETAPA	ASPECTO	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
DIRECCIÓN		100	41.40	41.40%
	DECISIONES	60	27	
	AUTORIDAD	40	14.40	

INTERPRETACIÓN:

La organización permite realizar la toma de decisiones y de llevar adelante a la cooperativa ya que así se obtuvo el 41.40% de las preguntas Planteadas enfocadas al liderazgo, las políticas implantadas por la dirección permite dar un servicio de calidad y satisfacer a los socios

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 01-12-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 03-12-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

C.2
5/6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

FASE EXAMEN III

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

EVALUACIÓN DE PROCESO ADMINISTRATIVO

ETAPA	ASPECTO	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
CONTROL		130	70.20	
	CONTROLES PREVENTIVOS	60	43.20	
	SISTEMA DE CONTROL	50	27	54%

INTERPRETACIÓN

Un 54% corresponde a la etapa del control, determina un nivel optimo que se refiere al proceso de evaluación del personal, para que el control se cumpla en su totalidad se requiere adaptar un sistema de medición confiable y efectiva el cual permite cuantificar el trabajo y desarrollo del recurso humano.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 01-12-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 03-12-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

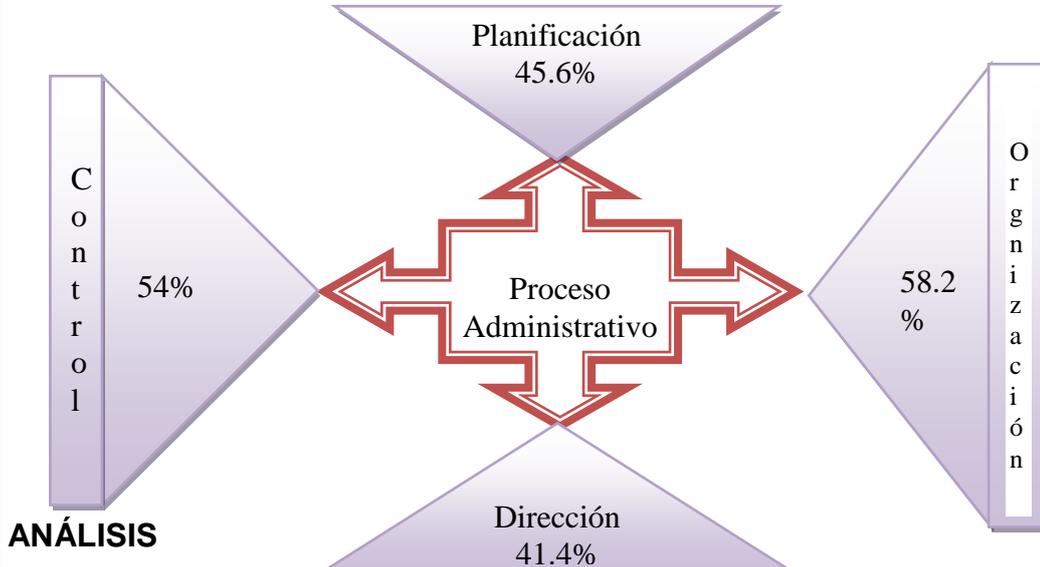
C.2
5/6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

FASE EXAMEN III

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS RESULTADOS GLOBALES



ANÁLISIS

La dirección tiene 41.4% no está cumpliendo correctamente con la comunicación ya que es deficiente la intercomunicación entre los empleados y departamentos, La comunicación es muy importante entre el Gerente y sus subordinados para la toma de decisiones ayudarse a identificar problemas y saber que acciones tomar en la Instituciones, falta la motivación a los empleados ya es importante el trabajo en equipo, sus oportunidades de crecimiento, cursos y capacitaciones, el liderazgo, dentro del marco de procesos de dirección en el desarrollo de proyectos.

Elaborado por: M.A.A.L	fecha: 01-12-2010
Aprobado por: P.M.V.P	fecha: 03-12-2010



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Teléfono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo.Ecuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

09 de Diciembre del 2010

Ing. Fernando Caiza

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“TEXTIL 14 DE MARZO”**

Presente.-

De mi consideración:

Hemos efectuado una Auditoría Administrativa a la Cooperativa **“TEXTIL 14 DE MARZO”** Matriz por el período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

Nuestra Auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y de acuerdo a la vigente, a fin de evaluar el cumplimiento de las actividades del Personal Administrativo, dentro del trabajo se incluye las pruebas pertinentes y los demás procedimientos de auditoría que estimaron necesario de acuerdo a las circunstancias.

Los resultados del trabajo de Auditoría se señalan las deficiencias más significativas, también es promover acciones que conlleven su solución; dentro del informe general de auditoría administrativa se incluirá la conclusión y recomendación general.

Atentamente.

.....
Ana Lucía Mullo
C.I. 050306039-4



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Teléfono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo.Ecuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

FASE INFORME IV

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

Naturaleza de Estudio: Auditoría Administrativa

Responsables: Ana Lucía Mullo

Antecedentes: Con base a las deficiencias que pueden o no existir en la Cooperativa y el procedimiento de las autoridades de la Institución se abrió la posibilidad de Auditarla.

Objetivo: Evaluar las funciones que desempeñan el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL 14 DE MARZO**” Matriz con el propósito de verificar el cumplimiento de metas y objetivos, en el plan estratégico de la Institución.

Alcance: La Auditoría Administrativa se realizó a todo el personal administrativo de la Cooperativa, comprende la evaluación de los Procesos Administrativos para determinar cuáles son los factores que requiere de mayor atención y los correctivos que se puedan tomar.

Nuestro examen se cumplió de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptada, la investigación se desarrolló tomando en cuenta toda la información adquirida de la Cooperativa, las políticas, leyes y reglamentos me permitieron comprobar si se da seguimiento a lo establecido.



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo.Ecuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

FASE INFORME IV

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

PROBLEMA: No se Otorgaron Ascensos Durante el Período.

Toda persona que labora en una Institución lo realiza con miras de algo, por esta razón es de vital importancia que la Cooperativa cuente con un instructivo de ascensos al personal, El mismo que incentivaría a cumplir correctamente sus funciones y calificarle como candidato.

CONCLUSIÓN:

La falta de un instructivo de ascensos al personal de la Cooperativa, provoca un descuido en el desenvolvimiento del personal y por ende no trabaja con eficiencia.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda que es importante incentivar a los empleados a un ascenso de manera que el talento humano se encuentra motivado y capaz de promover el desempeño eficiente, y así tengan mayor interés en realizar las actividades diarias dentro de la Institución y mejora la calidad del personal.



**GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo.Ecuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

FASE INFORME IV

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

PROBLEMA: Falta de Programa que especifique el Proceso de Inducción.

Durante la Auditoría efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**TEXTIL 14 DE MARZO**”, **Matriz** se verificó que no disponen de un programa de inducción para la ambientación del nuevo personal a la Institución, es indispensable un programa que establezca de manera clara y concisa los pasos que ayude al desenvolvimiento del nuevo personal.

CONCLUSIÓN:

La ausencia de un programa que detalla claramente los lineamientos de un proceso de inducción hacia el nuevo empleado impide que se tenga un proceso de incorporación dentro de la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN:

El Gerente de la Cooperativa debe realizar de forma inmediata un programa de inducción para el nivel Directivo y Administrativo acorde a las necesidades, funciones y cargo del nuevo personal, el mismo que permita una ambientación correcta.



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Teléfono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo.Ecuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

FASE INFORME IV

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

PROBLEMA: Falta de un plan de capacitación para el personal

Durante el examen practicado en la Cooperativa se pudo observar que no cuentan con un plan de capacitación que ayude al personal estar actualizado en aspectos importantes relacionados con la Institución.

CONCLUSIÓN:

Al no contar con un plan de capacitación, se observa que a las autoridades no les interesa que sus empleados estén actualizados, tomando en cuenta que la capacitación es un proceso continuo de orientación y aprendizaje mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los empleados.

RECOMENDACIÓN:

La Cooperativa debe disponer inmediatamente de un programa de capacitación, el mismo que incluirá un informe final de los beneficios que se obtuvo durante la capacitación y luego poder solicitar más temas de interés para el personal de la Cooperativa.



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo.Ecuador@latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO”

SEGUIMIENTO FASE V

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

Área de Aplicación: Recursos Humanos

Resultados Obtenidos: El proceso de la auditoria permite verificar las actividades en el desempeño del personal y no cumplen con los objetivos, políticas, establecidas en la Cooperativa.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Realizar programas de participación, integración y motivación de los empleados y directivos	Jefe de Recursos Humanos	Organizar eventos deportivos programas de actos sociales	Del 4 al 22 de agosto 2011
2	Dar a conocer por escrito las funciones de las diferentes áreas	Jefe de Recursos Humanos	Los jefes departamentales deben emitir la información escrita de la funciones de cada empleado	15 de septiembre al 15 de noviembre 2011



GRUPO ECUADOR S.A.
AUDITORES INDEPENDIENTES

Av. Gral. Enríquez 33-36 E Isla De La Plata
Telefono: (02) 2866053-087797595
E -mail grupo Ecuador @latinmail.com
SAN RAFAEL - ECUADOR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TEXTIL 14 DE MARZO"

SEGUIMIENTO FASE V

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2009

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
3	Aplicar Auditoría Administrativa periódicamente	Auditor interno	Realizar Auditoría Administrativa al departamento de recursos humanos	1 de Marzo al 30 de Abril 2011
4	Elaborar políticas de inducción	Gerente General	Definir propósito de la política, ajustada a normativa y mandatos establecidos en el reglamento correspondiente	
5	Elaborar manual de funciones	Gerente General	Elaborar el programa de inducción del la Cooperativa, de forma organizada y descriptiva de todos los pasos secuenciales, necesarios en la inducción de un nuevo miembro de la Institución.	

CONCLUSIONES:

- ✚ La Auditoría Administrativa es una herramienta de suma utilidad que sirve para comprobar la capacidad de la Administración por parte de toda una Institución o de una parte de ella. Es un servicio especializado proyectado para la buena Administración de los recursos, que determina los puntos donde hay un peligro potencial tales como falencias en el control interno o factores críticos.
- ✚ Dentro de la Institución financiera existe desconocimiento acerca de las funciones específicas que debe desarrollar cada personal, ocasionando un bajo desempeño laboral.
- ✚ El examen realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito **“TEXTIL 14 DE MARZO”** permitió detectar que no se da total cumplimiento con lo establecido el reglamento interno, el mismo que no ayuda a desarrollar las actividades con eficiencia y eficaz.
- ✚ La capacitación no debe verse como un gasto más de las empresas, sino como un beneficio a corto plazo ya que es una fórmula que responde a las necesidades de la Institución para desarrollar sus recursos y mejorar la calidad en el ámbito laboral en general.

RECOMENDACIONES

- ✚ La Auditoría Administrativa deberá realizarse periódicamente para evaluar y optimizar la utilización de los recursos; humanos, materiales y financieros en términos de eficiencia y eficacia en el desenvolvimiento de Personal Administrativo.
- ✚ Es indispensable que los empleados socialice acerca de las políticas, reglamentos y funciones que rige la institución así como también la alta dirección el personal Administrativo se asignara funciones de acuerdo a su perfil profesional.
- ✚ Al aplicar la Auditoría Administrativa es de vital importancia ya que por medio de esta herramienta se podrá comprobar el nivel de desenvolvimiento del Personal Administrativo y a la vez permitirá si se está cumpliendo con el reglamento interno, ya que es necesario que se realicen auditorias de carácter Administrativo de forma anual, para medir el grado de cumplimiento de los objetivos y políticas planteadas por la Cooperativa, y detectar problemas significativos que se puedan presentar.
- ✚ Crear una conciencia al personal Administrativo de la Cooperativa, como también a supervisores y jefes de departamentos para hacerles ver que tan importantes son ellos para la Institución, y por ende la capacitarlos para elevar su nivel de optimismo, confianza, logros de metas dentro de la empresa y fuera de ella.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Citada

- BENJAMIN Enrique. [2001], “Auditoría Administrativa”, Segunda edición, Quito – Ecuador,
- CEPEDA Gustavo. [1997], “Auditoría y Control Interno”; Ed. McGraw-Hill Interamericana S.A.; Primera Edición; Bogotá, Colombia;
- FERNÁNDEZ Juan. [1981], “Auditoría Administrativa Y Control Interno”, Segunda edición, México,
- KELL Walter, BOYNTON William. [1981], “Auditoría”, Primera edición, México,
- MADARIAGA J.M. [1986], “Nociones Prácticas de Auditoría”, Deusto, Segunda edición,
- RUSENAS Rubén. [1990], “Manual de Control Interno”, Editorial Cangallo; Segunda edición,
- SORIANO Genaro. [1987], “Control Interno”, Primera edición, Ecuador,
- THIERAUF Roberth. [1983], “Auditoría Administrativa”; Cuarta Edición; México;
- VALERIANO Luís. [2001], “Auditoría Administrativa”; Tercera edición; Quito-Ecuador,

VIRTUAL

GARCÍA, Teresa. “La Auditoría Administrativa como Técnica de Evaluación”, [en línea], 26 de febrero del 2008.

- MELGAR, José. “Auditoría Administrativa una Necesidad Permanente de la Empresa Moderna”, [en línea], 3 de marzo del 2008. Disponible en World Wide Web: <[http://www.ilustrados.com.htm/trabajosde investigación](http://www.ilustrados.com.htm/trabajosde%20investigaci3n)>.
- VARGAS, Víctor. “Normas de Auditoría”, [en línea], 3 de marzo del 2008. Disponible en World Wide Web: <[http://www.Auditoría/Normas de auditoria - Cursos gratis de Mailxmail.com.htm](http://www.Auditoría/Normas%20de%20auditoria%20-%20Cursos%20gratis%20de%20Mailxmail.com.htm)>.

- GONZALEZ, María. “Apuntes de Auditoría”, [en línea], 20 de marzo del 2008. Disponible en World Wide Web: <<http://www.geocities.com/gehg48/APUNTAUDADM.html>>.
- LOPEZ, José. “Auditoría”, [en línea], 20 de marzo del 2008. Disponible en World Wide Web: <<http://bidi.unam.mx/documentosdigitales>>.
- Autor: Rodelo, S.A. Edición 3ra. México, D.F. Auditoría Moderna Tomo I y II
- Autor: Jorge Rene Quiñonez Folga Jorge.Quinonez@gt.nestle.com
- Giovanni José Rodríguez Orozco MANAGUA NICARAGUA ENERO DE 2007 giovanrod@aroba@hotmail.com

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TEXTIL 14 DE MARZO” LTDA. MATRIZ (SAN RAFAEL)

1 ¿Conoce cuáles son los objetivos de la Cooperativa?

TABLA N° 1

Objetivos de la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	85 %
NO	5	15 %
TOTAL	34	100 %



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito “TEXTIL 14 DE MARZO” LTDA. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

2¿Qué es para usted una Auditoria Administrativa?

TABLA N° 2

Qué es Auditoria Administrativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.-Verificación de Actividades	19	56 %
2.-Organización y Cumplimiento en sus labores	9	26 %
3.-Control de actividades	6	18 %
TOTAL	34	100 %



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" LTDA. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

3¿Considera que una Auditoria Administrativa es importante para el desarrollo de la Cooperativa?

TABLA N° 3

Auditoria Administrativa es importante para la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	76 %
NO	8	24 %
TOTAL	34	100 %



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" LTDA. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

4¿Piensa usted que se debe realizar una Auditoria Administrativa en la Cooperativa?

TABLA N° 4

Se debe realizar una Auditoria Administrativa en la Cooperativa.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	88 %
NO	4	12 %
TOTAL	34	100%



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" LTDA. Matriz (San Rafael)

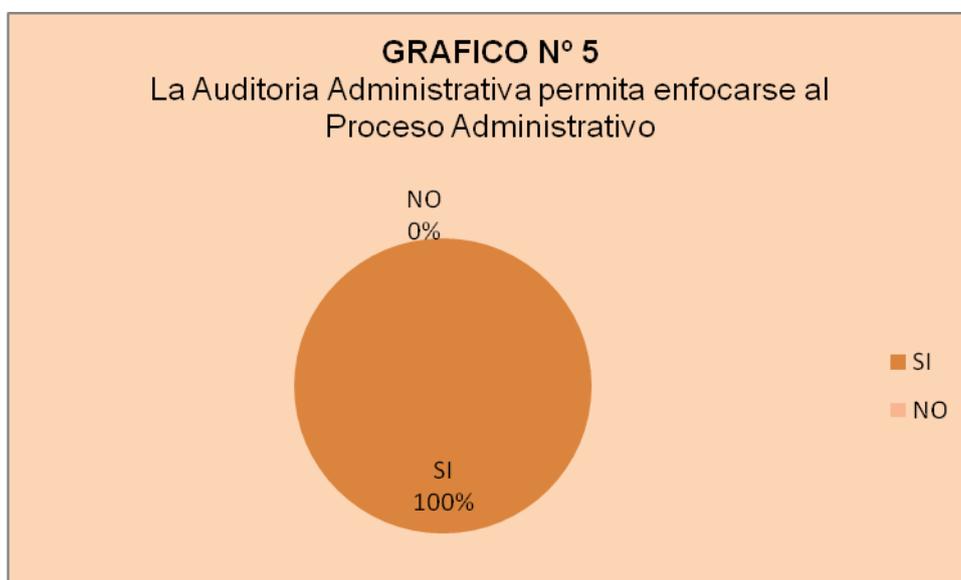
Elaborado: Tesista

5¿Cree usted que la Auditoria Administrativa permita enfocarse al Proceso Administrativo?

TABLA N° 5

La Auditoria Administrativa permita enfocarse al Proceso Administrativo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	34	100 %



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

6¿Existe un reglamento interno que regule las actividades Administrativas en la Cooperativa?

TABLA N° 6

Existe un reglamento interno en la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	85 %
NO	5	15 %
TOTAL	34	100 %



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: tesista

7 ¿La Cooperativa utiliza estrategia de publicidad?

TABLA N° 7
Estrategia de Publicidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	100%
NO	0	0%
TOTAL	34	100%



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: tesista

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO” TEXTIL 14 DE MARZO” LTDA. MATRIZ (SAN RAFAEL)

1¿Cómo califica usted los beneficios que presta la Cooperativa?

TABLA N° 1

Beneficios que presta la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	270	69 %
buena	80	21 %
Regular	39	10 %
TOTAL	389	100 %



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito “TEXTIL 14 DE MARZO” Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: tesista

2¿Cree usted que el personal que elabora en la cooperativa está capacitado para atender en los diferentes departamentos?

TABLA N° 2

El personal que elabora en la cooperativa está capacitado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	320	82 %
NO	69	18 %
TOTAL	389	100 %



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

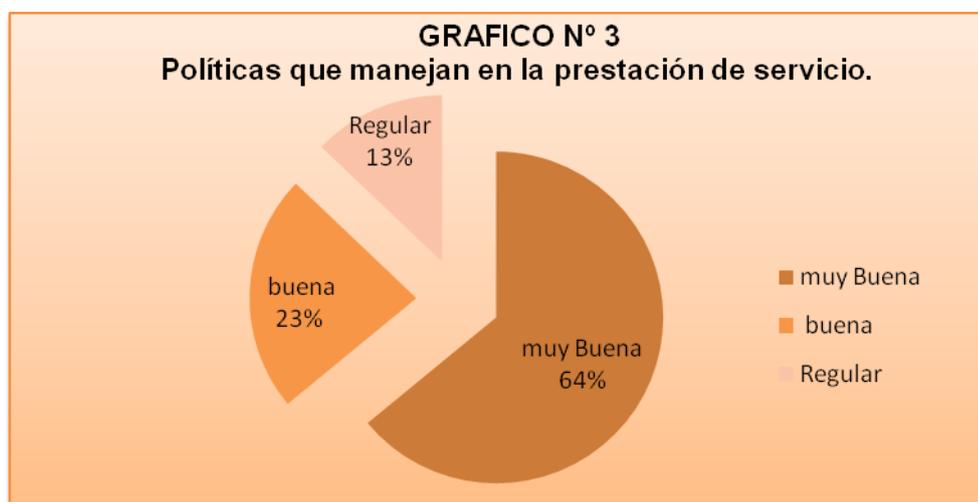
Elaborado: Tesista

3¿Considera usted que las políticas que manejan en la prestación de servicio son?

TABLA N° 3

Políticas que manejan en la prestación de servicio.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	249	64%
buena	90	23%
Regular	50	13%
TOTAL	389	100%



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

4¿Piensa usted que el personal que elabora en la cooperativa, presta un adecuado servicio a los clientes?

TABLA N° 4

El personal presta un adecuado servicio a los clientes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	375	88 %
NO	14	12 %
TOTAL	389	100 %



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

5¿Como socio de la cooperativa cree que el personal se desenvuelve eficazmente en sus funciones?

TABLA N° 5

El personal se desenvuelve eficazmente en sus funciones.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	395	76%
NO	94	24%
TOTAL	389	100%



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

6¿En qué tiempo se le atendió para la apertura de una libreta de la Cooperativa?

TABLA N° 6
Tiempo de la apertura de una libreta

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Al instante	350	45%
20 minutos	23	33%
30 minutos	16	22%
TOTAL	389	100%



Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" LTDA. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista

7¿Cree que la tasa de interés que cuenta la cooperativa son....?

TABLA N° 7

Tasa de interés de la Cooperativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Altas	59	17 %
Bajas	130	33 %
Aceptables	200	50 %
TOTAL	389	100 %



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "TEXTIL 14 DE MARZO" Ltda. Matriz (San Rafael)

Elaborado: Tesista