



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

**“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR FINANCIERO
PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL CANTÓN LA MANÁ,
PROVINCIA DE COTOPAXI”**

Tesis previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.
C.P.A.

Autora:

Mesa Mesa Hilda Narciza

Directora:

Ing. Mgsc, Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth

La Maná – Ecuador


Febrero - 2016

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR FINANCIERO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”** son de exclusiva responsabilidad del autor.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6, 8 ,19 y demás pertenecientes a la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

La Maná, 26 de febrero del 2016



Mesa Mesa Hilda Narciza
C.C. 0201732757

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de directora del trabajo de investigación sobre el tema **“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR FINANCIERO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”** de Mesa Mesa Hilda Narciza , postulante de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requisitos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del tribunal de validación de tesis que el Honorable Consejo Académico de la unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, 26 de febrero del 2016

La Directora



Ing. Mgsc. Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS.


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de grado aprueban el presente informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto la Postulante **Mesa Mesa Hilda Narciza** con el tema **“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR FINANCIERO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”**. Han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de defensa de tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, 26 de febrero del 2016


Para constancia firman:



Lic. Liry Núñez Sanclemente, MBA
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



CPA. Mg. Ketty Hurtado
OPOSITOR



Ec. Mg. Carmen Ulloa Méndez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A Dios el ser supremo que me brindo el don más preciado, la vida y con sus bendiciones diarias me ha permitido llegar hasta aquí, ya que es mi fortaleza, refugio y paz en los momentos más difíciles, y alcanzar este logro personal y profesional.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión “La Maná” por abrirme las puertas del saber y vincularme en este gran mundo mediante una educación solida permitiéndome con sabiduría alcanzar mi desarrollo profesional.

De manera muy especial a mi Directora de tesis, Ing. Brenda Oña, quien me ha brindado su colaboración y guía necesaria en el desarrollo de mi tesis.

Hilda Mesa

DEDICATORIA

A mis padres Jesús y María quienes con su amor incondicional y ejemplo me han guiado en cada etapa de mi vida y gracias a su confianza me han impulsado a seguir adelante en cada reto propuesto.

A mi esposo e hijos que con su paciencia y comprensión sacrificaron su tiempo para que yo pudiera cumplir con mis objetivos. Con su bondad y sacrificio me inspiraron a ser mejor, gracias por estar siempre a mi lado.

Con todo mi cariño y amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños y alcanzar nuevas metas.

Hilda Mesa



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS.

**TEMA: “PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR
FINANCIERO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL CANTÓN LA
MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”**

Autor: Mesa Mesa Hilda Narciza

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de aplicar los procedimientos de auditoría y comprobar la eficacia, eficiencia y economía de la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, los resultados obtenidos de dicho examen demuestran que la entidad necesita de forma urgente elabora los mecanismos necesarios para mejorar la situación actual de la Cooperativa, para llegar a esa determinación se ha realizado un análisis a las principales políticas y procedimientos adoptados en las áreas administrativas, así como también se ha realizado una evaluación al Control Interno de la entidad mediante el modelo COSO II el mismo que requiere que dicha evaluación sea realizada bajo los ocho componentes que conforman este modelo. Luego de esto se procede con la aplicación de los principales indicadores de gestión, administración, y financieros para comprobar la efectividad de la gestión administrativa.

Cada entidad debe disponer de manuales de procedimientos o diseños que indiquen los pasos a seguir en cada procesos realizado dentro de la Cooperativa, en este caso la entidad no dispone de dichos documentos por lo que surge la necesidad de diseñar uno de estos procesos con la finalidad de proporcionar un ejemplo para que la cooperativa mediante estos pueda con facilidad gestionar y ejecutar sus operaciones diarias.

Palabras claves: Cooperativas, Auditoría, Manuales y Procedimientos



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ADMINISTRATIVE Y HUMANISTIC SCIENCE CAREER

THEME: “AUDIT PROCEDURES IN THE FINANCIAL SECTOR TO IMPROVE THE SERVICE IN CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Author: Mesa Mesa Hilda Narciza

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was aimed to apply the audit procedures to check the effectiveness, efficiency and economy in the administrative management of Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná. The obtained results of this exam demonstrate that the entity needs urgently to elaborate the necessary mechanisms to improve the current situation of the Cooperative, to arrive to that determination an analysis of the main political and procedures adopted in the administrative areas has been carried out, as well as, an evaluation to the Internal Control of the entity by means of the pattern COSO II, the same one that requires that this evaluation must be carried out under the eight components that are part of this model. After this, the application of the main administration indicators, management, and financiers to check the effectiveness of the administrative management proceeds.

Each entity should have manuals of procedures or designs that indicate the steps to continue in each processes carried out inside the Cooperative, in this case the entity does not have these items, that is the reason of the necessity of designing a model of the procedure with the purpose of providing an example so that the cooperative, by means of these, can with easiness negotiate and execute its daily operations.

DESCRIBERS: Cooperative, Audit, Manuals and Procedures



CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

La Maná - Ecuador

CERTIFICACIÓN

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná; en forma legal CÉRTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por la señorita egresada: Mesa Mesa Hilda Narciza cuyo título versa **“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR FINANCIERO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”**; lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

La Maná, 26 de febrero del, 2016

Atentamente



Lic. Luis Bravo Minda, Mg
DOCENTE
C.I. 1709426694

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINAS
Portada.....	i
Autoría.....	ii
Aval del director de tesis.....	iii
Aprobación del tribunal de grado.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Certificación.....	ix
Índice general.....	x
Índice de cuadros.....	xiii
Índice de tablas.....	xiv
Índice de gráficos.....	xv
Índice de flujo gramas.....	xvi
Introducción.....	1
CAPITULO I.....	3
1.1. Fundamentación teórica.....	3
1.1.1. Antecedentes investigativo.....	3
1.2. Categorías fundamentales.....	4
1.3. Marco teórico.....	5
1.3.1. Sector financiero.....	5
1.3.2. Auditoría.....	12
1.3.3. Manual de procedimiento de auditoría.....	15
1.3.4. Procedimientos de auditoría.....	19
CAPITULO II.....	39
2.1. Breve categorización de la empresa.....	39

2.2. Operacionalización de las variables.....	40
2.3. Diseño metodológico.....	41
2.3.1. Tipos de investigación.....	41
2.3.2. Metodología.....	42
2.3.3. Técnicas e instrumentos.....	42
2.4. Unidad de estudio.....	43
2.4.1. Población y universo.....	43
2.4.2. Población por estratos.....	44
2.4.3. Tamaño de la muestra.....	45
2.4.4. Cálculo del coeficiente de proporcionalidad.....	46
2.4.4.1. Factor de proporcionalidad.....	46
2.5. Análisis de resultados de la investigación	47
2.5.1. Resultados de la entrevista.....	47
2.5.2. Resultados de la encuesta.....	51
2.5.3. Resultados de la encuesta aplicada a los socios-clientes.....	64
2.6. Conclusiones.....	72
2.7. Verificación de las preguntas científicas.....	73
2.8. Verificación de la propuesta.....	74
2.8.1. Datos informativos.....	74
CAPÍTULO III.....	75
3.1. Antecedentes.....	75
3.2. Justificación.....	76
3.3. Objetivos.....	77
3.3.1. Objetivo general.....	77
3.3.2. Objetivos específicos.....	77
3.4. Diseño de la propuesta.....	77
3.4.1. Información preliminar de la cooperativa.....	78
3.4.2. Elementos preliminares para la auditoría de gestión.....	78
3.4.3. Análisis de las políticas y procedimientos administrativos.....	78
3.4.4. Evaluación del Control Interno administrativo.....	79
3.4.5. Diseño del extracto actual de los procesos administrativos.....	79
3.4.6. Informe de auditoría de gestión.....	79

3.5. Desarrollo de la propuesta.....	81
3.6. Conclusiones, Recomendaciones y Bibliografía	
3.6.1. Conclusiones.....	201
3.6.2. Recomendaciones.....	202
3.6.3. Bibliografía.....	204

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	PÁGINAS
Cuadro 1	Marcas de auditoría 98
Cuadro 2	Matriz de medición de riesgo y confianza ambiente de control 121
Cuadro 3	Matriz de medición de riesgo y confianza establecimiento de objetivos 124
Cuadro 4	Matriz de medición de riesgo y confianza identificación de riesgos 126
Cuadro 5	Matriz de medición de riesgo y confianza evaluación de riesgos 128
Cuadro 6	Matriz de medición de riesgo y confianza respuesta a los riesgo 130
Cuadro 7	Matriz de medición de riesgo y confianza actividades de control 133
Cuadro 8	Matriz de medición de riesgo y confianza información y comunicación 136
Cuadro 9	Matriz de medición de riesgo y confianza supervisión 138
Cuadro 10	Resumen de evaluación de componentes de control interno 139
Cuadro 11	Matriz de medición de riesgo y confianza general 139
Cuadro 12	Matriz de eficiencia de cumplimiento de los objetivos 148
Cuadro 13	Matriz de eficiencia de cumplimiento de capacitación del personal de la cooperativa 150

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINAS
Tabla 1. Operacionalización de las variables	40
Tabla 2. Población	44
Tabla 3. Población por estratos	44
Tabla 4. Factor de proporcionalidad	46
Tabla 5. Conocimiento de normas políticas y procedimientos	51
Tabla 6. Conocimiento de objetivos y metas	52
Tabla 7. Presentación de informe económico	53
Tabla 8. Consejos y Juntas eficientes y eficaces	54
Tabla 9. Sistema de control interno	55
Tabla 10. Falencias administrativas	56
Tabla 11. Periodicidad de capacitación	57
Tabla 12. Cumplimiento de funciones	58
Tabla 13. Conocimiento de auditoría de gestión	59
Tabla 14. Realización de una auditoría de gestión	60
Tabla 15. Manuales de políticas y procedimientos	61
Tabla 16. Análisis de la gestión administrativa	62
Tabla 17. Mejoramiento de la situación de la situación actual del sector financiero	63
Tabla 18. Calificación de atención recibida	64
Tabla 19. Desenvolvimiento en las actividades	65
Tabla 20. Competente para el área de trabajo	66
Tabla 21. Inconveniente al acceder a un crédito	67
Tabla 22. Procedimientos para la concesión de créditos	68
Tabla 23. Adecuado pago y tasa de interés	69
Tabla 24. Difusión de publicidad	70
Tabla 25. Ubicación geográfica de las instituciones del sistema financiero	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINAS
Gráfico 1. Categorías fundamentales	4
Gráfico 2. Esquema del sistema financiero	6
Gráfico 3. Estructura del sistema financiero	9
Gráfico 4. Procesos de la auditoría de gestión	20
Gráfico 5. Conocimiento de normas políticas y procedimientos	51
Gráfico 6. Conocimiento de objetivos y metas	52
Gráfico 7. Presentación de informe económico	53
Gráfico 8. Consejos y Juntas eficientes y eficaces	54
Gráfico 9. Sistema de control interno	55
Gráfico 10. Falencias administrativas	56
Gráfico 11. Periodicidad de capacitación	57
Gráfico 12. Cumplimiento de funciones	58
Gráfico 13. Conocimiento de auditoría de gestión	59
Gráfico 14. Realización de una auditoría de gestión	60
Gráfico 15. Manuales de políticas y procedimientos	61
Gráfico 16. Análisis de la gestión administrativa	62
Gráfico 17. Mejoramiento de la situación de la situación actual del sector financiero	63
Gráfico 18. Calificación de atención recibida	64
Gráfico 19. Desenvolvimiento en las actividades	65
Gráfico 20. Competente para el área de trabajo	66
Gráfico 21. Inconveniente al acceder a un crédito	67
Gráfico 22. Procedimientos para la concesión de créditos	68
Gráfico 23. Adecuado pago y tasa de interés	69
Gráfico 24. Difusión de publicidad	70
Gráfico 25. Ubicación geográfica de las instituciones del sistema financiero	71
Gráfico 26. Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	86

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

CONTENIDO	PÁGINAS
Flujo grama 1. Procedimiento de crédito	168
Flujo grama 2. Procedimiento de cultura de pago	170
Flujo grama 3. Procedimiento de pago de nómina	171
Flujo grama 4. Procedimiento de caja chica	172
Flujo grama 5. Procedimiento de pago proveedores	173
Flujo grama 6. Procedimiento de elaboración de presupuesto	174
Flujo grama 7. Procedimiento para la elaboración y aprobación de estados financieros	175

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación se desarrolla bajo un modelo de investigación descriptivo y de campo debido a que fue necesario analizar e identificar todas las variables que interviene en una auditoría, aplicado al sector financiero del cantón La Maná.

Dentro del proyecto de investigación se ha considerado las principales leyes que regulan a las entidades dedicadas al ahorro y crédito, manuales de funciones, organigramas estructurales y demás documentos que se ha considerado como importantes para la evaluación realizada, los cuales son de responsabilidad de la administración de las entidades financieras

En cuanto a la aplicación de la auditoría se pudo evaluar las políticas y procedimientos administrativos empleados, el control interno de los bancos y cooperativa, aplicación de indicadores de gestión, administración y financieros, se desarrolló un extracto de algunos procesos ejecutados, el método utilizado para dichos diseños son los flujogramas, finalmente se elabora los correspondientes informes de control interno y de Auditoría.

La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación es el método deductivo, puesto que fue necesario de la observación y análisis de los aspectos más relevantes y particulares los mismos que permitieron llegar a una conclusión y por ende a generar las correspondientes recomendaciones

La investigación desarrollada se fundamenta en un modelo no experimental debido a que los datos deben ser obtenidos de los principales involucrados mediante la aplicación de instrumentos y técnicas de investigación como entrevistas y encuestas, con este diseño interviene directamente la organización sujeta a revisión y el investigador por último se aplica el método analítico puesto que se requiere que los datos sean tabulados.

Capítulos que integran la tesis:

El tema de investigación “Procedimientos de auditoría en el sector financiero para mejorar sus servicios en el cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi” está integrado de seis capítulos los cuales contienen lo siguiente:

Capítulo I, está compuesto por el marco teórico donde se desarrollan las principales categorías a ser investigadas en libros e internet los mismos que sustentan el trabajo desarrollado.

Capítulo II, se encuentra el diseño metodológico de la investigación, los métodos, tipos y técnicas de investigación empleadas, así como la población y muestra a ser entrevistada y encuestada, se encuentra también la correspondiente tabulación de datos con su respectivo análisis finalmente se ubica las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado con el análisis previo.

Capítulo III, está integrado por la propuesta del proyecto de investigación; es decir, el trabajo de campo realizado. Aplicación de los procedimientos de auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná.

CAPÍTULO I

1.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1.1. Antecedentes investigativos

En el trabajo de tesis de Chicaiza Darwin (2011) titulada “Auditoría de Gestión aplicada al área financiera de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Taboada Ltda., ubicada en el Cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha”. Donde los principales aportes fueron: La aplicación de los procedimientos de auditoría para verificar la efectividad de las operaciones del área financiera de las Cooperativas de Ahorro Crédito, esta investigación sirvió como una guía de apoyo para poder identificar algunas de las debilidades o problemas que sufre el Sector financiero del cantón La Maná.

Sirvió también como una base de proyección para llevar a cabo una auditoría, para con esto obtener los mejores resultados en el trabajo realizado, los cuales representan una solución absoluta a las deficiencias encontradas, se acoge este tema de investigación debido a que en el cantón Rumiñahui ha ayudado a solucionar las dificultades que han venido teniendo el sector financiero de esta ciudad.

En el trabajo de Jácome Miriam y Medina Miriam (2012) titulado “Aplicación de una Auditoría de Gestión Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, cantón La Maná; Provincia de Cotopaxi”. Esta propuesta de investigación ha beneficiado en su gran mayoría al Sector financiero del cantón La Maná en el año 2012.

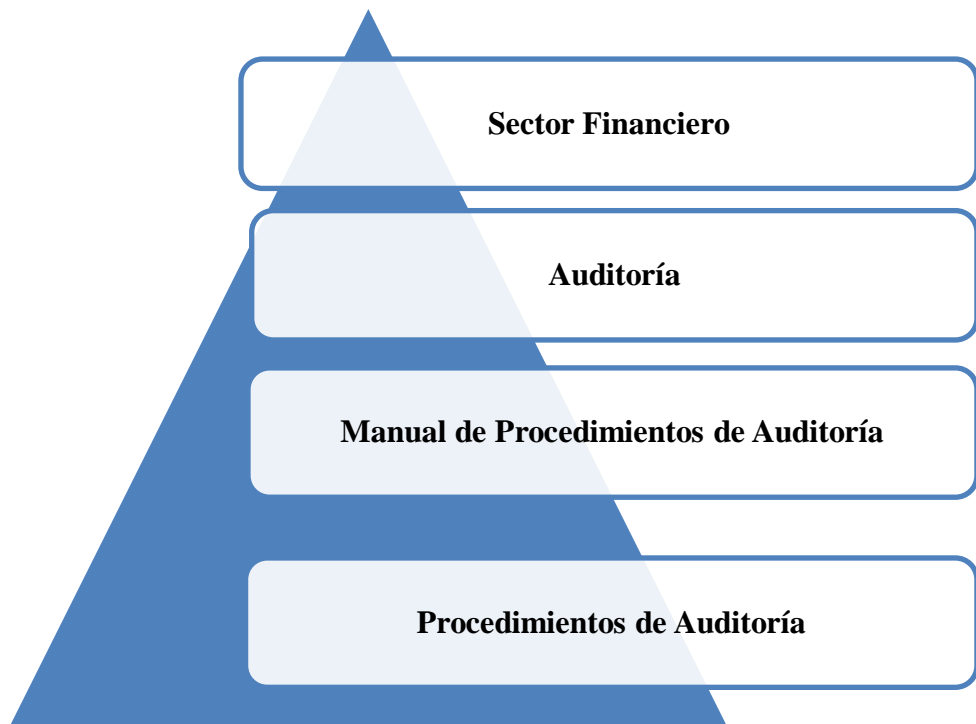
Por lo que se toma como referencia para el año 2015 como una guía de apoyo en la planificación de los procesos de auditoría y los procedimientos a utilizar, con el propósito de que los resultados obtenidos ayuden al sector financiero a

mantener o mejorar sus operaciones y que los objetivos que estas instituciones se han planteado se cumplan. Además ayudo para el desarrollo de mi tema propuesto y facilitó la aplicación de los procedimientos de auditoría en el sector financiero del cantón La Maná

1.2. Categorías fundamentales

GRÁFICO 1.

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: Datos Investigativos

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

1.3. Marco teórico

1.3.1. Sector financiero

1.3.1.1. Concepto

(De la Torre, 2012) “Es el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás instituciones de derecho público o privado debidamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”.

El sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo principal canalizar captar el ahorro de las personas, este tipo de actividades buscar viabilizar el desarrollo de la actividad económica del país haciendo que los fondos de las personas que tiene excedente lleguen a las personas que necesitan estos recursos. (Garcia, 2014)

De acuerdo a los conceptos el sistema financiero está integrado por todas las instituciones tanto públicas como privadas cuya actividad principal es la captación de dinero del público, en forma de ahorros, para luego ser distribuido a las personas que necesitan de estos recursos en calidad de préstamos.

1.3.1.2. Importancia del sistema financiero

El sistema financiero opera de una forma eficiente y constante, en una economía desarrollada las instituciones financieras son las encargadas de distribuir los fondos que reciben de los ahorradores de aquí radica la importancia de la utilización del sistema financiero, porque de esta manera se mantiene una economía saludable y se crea una clima de confianza en la población. (Gutierrez, 2014).

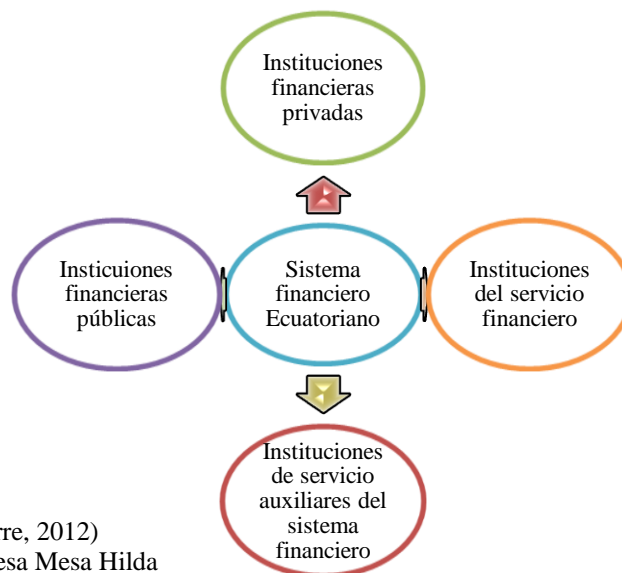
El sistema financiero es de vital importancia en la economía de un país, puesto que a través de esta la ciudadanía puede acceder a todos los servicios operativos que brindan este tipo de instituciones, buscando satisfacer las decisiones financieras que toman las familias, es decir acceder a los fondos a través de préstamos, o mediante la mantención de inversiones en las instituciones financieras. (Muñoz, 2011)

La importancia del sistema financiero se concentra más en la mejora de la economía de un país, porque canaliza los fondos de los ahorradores a los inversionistas quienes generan más producción en los distintos sectores de la economía; es decir, los bancos prestan el dinero a los inversionistas para que luego ellos inviertan en actividades que va generar mayor producción de lo recibido.

1.3.1.3. *Composición del sistema financiero*

(De la Torre, 2012) Dice que, “El sistema financiero Ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas, instituciones financieras públicas, instituciones de servicio financiero y compañías auxiliares del sistema financiero”.

GRAFICO 2.
ESQUEMA DEL SISTEMA FINANCIERO



Fuente: (De la Torre, 2012)
Elaborado por: Mesa Mesa Hilda

(De la Torre, 2012) Agrupa a las instituciones del sistema financiero como se indica a continuación:

1. Instituciones financieras privadas

- Bancos
- Sociedades
- Mutualistas
- Cooperativas de ahorro y crédito

2. Instituciones financieras públicas

- Banco Central del Ecuador
- Banco Nacional de Fomento
- Corporación Financiera Nacional
- Banco del BIES

3. Instituciones del servicio financiero

- Compañías de arrendamiento mercantil
- Casas de cambio
- Compañías emisoras y administradoras de tarjetas de crédito
- Corporación de garantías y retro garantías

4. Instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero

- Cajeros automáticos
- Servicios de cobranzas
- Transporte de valores
- Fomento de exportaciones e inmobiliarias

La composición del sistema financiero se encuentra generalizado con las instituciones financieras tanto públicas como privadas, las compañías de servicios financieros y auxiliares, lo que llevando a un estudio más amplio se logra obtener que dentro de estas se agrupan los bancos, las cooperativas, mutualistas, las de servicios como casa de cambio, las auxiliares como los cajeros automáticos estos últimos son utilizados por la mayoría de instituciones financieras para facilitar a sus cuenta ahorristas el acceso a su dinero.

1.3.1.4. Estructura del sistema financiero

(Ontiveros, 2011) “El sistema financiero se basa en la estructura asignada por el Banco Central, donde también intervienen demás organismos autónomos reguladores como el Director del Banco Central, la Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria”

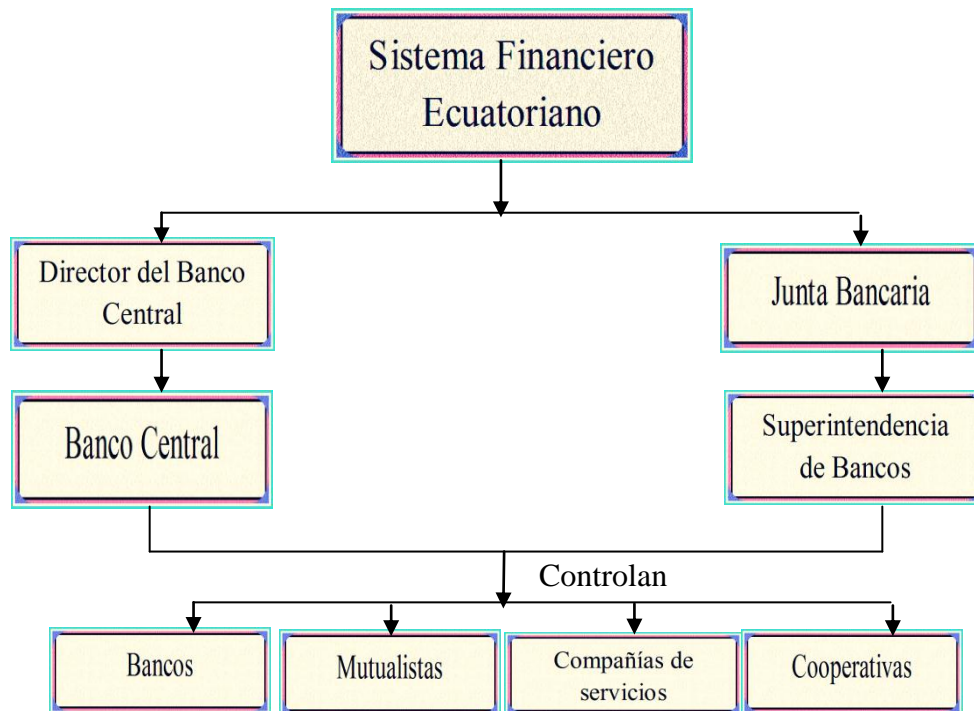
Banco Central: Tiene la función de establecer, controlar y aplicar la política crediticia del Estado, así como también tiene el derecho de conocer, aprobar y evaluar la ejecución de los presupuestos de las instituciones financieras públicas.

Superintendencia de Bancos y Seguros: Entidad encargada de supervisar las operaciones y funciones de las instituciones financieras.

Junta Bancaria: Entidad controlada por la Superintendencia de Bancos, es la encargada de dictar las leyes y resoluciones que permitan el correcto funcionamiento del sector financiero.

Dentro de la estructura del sistema financiero se puede decir que el Banco Central, la Superintendencia de Bancos y seguros y la Junta Bancaria son los entes reguladores de todo el sistema financiero, quienes además están en la obligación de vigilar el correcto funcionamiento y manejo de las instituciones financieras.

GRAFICO 3.
ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO



Fuente: Superintendencia de Bancos, 2014
Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

1.3.1.5. Principales instituciones del sistema financiero

De acuerdo a la (Superintendencia de Bancos, 2012) dentro de las principales instituciones del sistema financiero se considera las siguientes:

- Bancos
- Mutualistas
- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Sociedad financiera

1. Bancos

(Superintendencia de Bancos, 2012) Puntualiza que. “Los bancos son instituciones encargadas de cuidar el dinero que es entregado por los clientes,

después estas instituciones utilizan parte de ese dinero para dar préstamos, a un plazo determinado y con una tasa de interés fijada”

Los bancos son instituciones financieras que se encargan de captar recursos en forma de depósitos además de prestar dinero, también brindan otros servicios financieros, como apertura de cuentas, cobranzas, etc. El dinero que presta los bancos siempre tendrá una tasa de interés y por ende exigirán una garantía para con ello asegurar que esta institución volverá a ver de nuevo su dinero. (Meachen, 2010)

Los bancos tienen una actividad principal como lo es la captación de dinero de los clientes e inversionistas para luego ser prestado a terceros quienes deben cumplir con las garantías que solicita estas instituciones financieras y también cubrir los correspondientes intereses fijados por el ente regulador como es el Banco Central.

2. *Mutualistas*

Las mutualistas es la unión de personas que tiene el propósito de apoyarse los unos a los otros con el fin de solventar sus necesidades financieras, estas instituciones intervienen en el mercado inmobiliario, están conformadas por socios al igual que las Cooperativas de Ahorro y Crédito. (Superintendencia de Bancos, 2012)

Son entidades de cooperación social que sirven de ayuda o socorro recíproco en lo profesional, agricultura, la industria y otras actividades que generen lucro y especialmente en la vivienda, estas instituciones están conformadas por socios y también realizan la captación de ahorro y de créditos para los socios. (Castillo Gabaldón & Torrent, 2010)

Las mutualistas son entidades que al igual que los bancos captan dinero para luego realizar préstamos, se concentra más en el sector inmobiliario y está conformada por socios.

3. *Cooperativas de Ahorro y Crédito*

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se une voluntariamente con el propósito de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley o de ambos, o reciban aportaciones en las cuentas patrimoniales con la finalidad de conceder sea de sus socios o de terceros créditos y brindar servicios conexos.

(CHIRIBOGA, 2014)

(Ley de Cooperativas, 2010) “Son cooperativas la sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas, que sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar o realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo”.

Las cooperativas de ahorro y crédito se forman por la unión de personas naturales o jurídicas con el propósito de brindar servicios en lo mejor posible a sus clientes potenciales, las actividades de este tipo de sociedades deben ser estructuradas de tal forma que puedan y ayuden a cumplir las metas propuestas para un periodo, esto significa buscar crecer en el sector financiero.

4. *Sociedad financiera*

(Superintendencia de Bancos, 2012) afirma que. “Las sociedades financieras tienen como actividad principal la intervención en el mercado de capitales y el otorgamiento de créditos para la producción, construcción, adquisición y venta de bienes a mediano y largo plazo”.

Las sociedades financieras son entidades de crédito dedicadas a conceder financiación a terceras personas naturales y jurídicas que a su vez se financiarían de fuentes del mercado de capitales. Estas instituciones pueden realizar todas las

operaciones financieras que se encuentran determinadas en la ley para ese sector. (Calvo, Cuervo, Parejo & Rodríguez, 2012)

Las sociedades financieras concentran su actividad principal en la prestación de dinero para que este sea invertido en producción, construcción y la adquisición de bienes, también pueden prestar otros servicios financieros siempre y cuando este dentro de lo establecido en ley.

1.3.2. Auditoría

1.3.2.1. Conceptos

Una auditoría operativa es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el ente público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas. (Maldonado, 2011)

(Vértice, 2010) “La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran cumplir con los objetivos previstos por la entidad”.

La auditoría de gestión en si es para evaluar la efectividad y eficiencia con que las operaciones de la entidad han sido ejecutas durante todo un periodo; es decir, está orientada a la parte administrativa de la institución sujeta a revisión, para demostrar cómo han sido manejado los recursos humanos, materiales y económicos además de demostrar si la empresa ha podido cumplir con sus metas u objetivos planteados.

1.3.2.2. Importancia de la Auditoría

La importancia de realizar una auditoría radica en la necesidad de verificar el grado cumplimiento de los objetivos y metas de una empresa, poder también medir el nivel real de la administración y la situación actual de la entidad sujeta a revisión. Una auditoría de gestión también es importante porque dota a la administración de una empresa de todas las debilidades o errores que se pudieron a ver cometido en un periodo al ejecutar ciertas actividades (De la Peña., 2014).

(Pelazas, 2015) “La auditoría es importante porque es el instrumento posterior para evaluar la administración en general. Tiene mayor aplicación en el sector público puesto que en el sector privado posee un instrumento automático que determina su efectividad y eficiencia”.

La importancia de la auditoría radica más en demostrar todas las falencias que se ha cometido en los procesos de ejecución de las actividades de la entidad, con el único propósito de que la administración corrija esos errores y tome las mejores decisiones en busca de la mejora de la institución.

1.3.2.3. Objetivos de la Auditoría

(Fernández, 2011) La auditoría de gestión tiene como objetivos:

- Establecer compromisos con los deberes y obligaciones entre los servidores y la empresa.
- Determinar si estos deberes se ha ejecutado con eficiencia y efectividad para con ello llegar a verificar si los objetivos y metas se han logrado.
- Comprobar que si los controles establecidos son confiables o no
- Verificar la existencia de procedimientos o métodos adecuados de operaciones.

- Formular y presentar una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos poniendo en consideración el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos.
- Determinar si sea realizado alguna deficiencia importante de políticas y procedimientos

Los objetivos de una auditoría de gestión están canalizados en determinar, verificar, formular y comprobar si todos los aspectos administrativos han sido realizados con responsabilidad y aplicando las políticas y procedimiento establecidos por la institución, además con esto objetivos lo que se estaba buscan es comprobar si los objetivos y metas de la entidad se han cumplido.

1.3.2.4. Metodología de la Auditoría

No se encuentra establecido en si una metodología para realizar una auditoría de gestión, el auditor deberá utilizar o realizar dicha revisión de acuerdo a su criterio y a su experiencia en el ejercicio profesional.

Según (Sánchez y Alvarado, 2014) para llevar a cabo una auditoría de gestión es necesario aplicar cuatro características que están ligadas a la misma.

Familiarización

Esta característica requiere que el auditor conozca y se relaciones con los objetivos de la empresa para con ello conocer cuáles fueron los resultados que se pretendían alcanza al finalizar un periodo económico.

Verificación

Requiere que se determine en detalle una muestra selecta de controles administrativos y que preferiblemente sean estas seleccionadas por muestreo esto también dependerá de la experiencia y criterio del auditor, por lo general los

auditores están centrados en tres temas importantes que sean cumplidos, calidad, periodo correcto y costo.

Recomendaciones

Las recomendaciones deben emitirse cuando el auditor está al 100% seguro de su trabajo.

Informar los resultados a la dirección

Los auditores deben informar a la Gerencia cuales son los hechos que han encontrado a través de un informe donde se muestre todas deficiencias encontradas.

Para la realización de una auditoria en general no existe una metodología específica a la cual deba acogerse el auditor, más bien este debe realizar su trabajo basado en su experiencia y conocimientos respecto al tema, lo que si existe y se conoce es que para iniciar un trabajo de auditoría se debe realizar una familiarización con el negocio o empresa, seguido por la verificación que no es más que la toma de pruebas sustantivas y relevantes del examen y por último las recomendaciones sobre las falencias encontradas siempre y cuando el auditor este seguro de que el trabajo está terminado y bien sustentado con los papeles de trabajo que él ha elaborado durante la revisión o examen.

1.3.3. Manual de Procedimiento de Auditoría

Un manual de procedimientos de auditoría constituye un instrumento de consulta o una guía de cómo el auditor independiente debe realizar su trabajo; es decir, sirve como base para evaluar desempeño de la auditoria fomentando la mejora en los procesos y operaciones, este tipo de documento sirve al auditor para el cumplimiento de su función en el trabajo, además establece tareas responsabilidades, participación y un lugar en la estructura y los principios éticos

a desempeñar porque contiene instrumentos técnicos para que el auditor pueda cumplir con su misión. (Manco, 2014)

Un manual de procedimientos es un instrumento o documento administrativo que sirve de apoyo para la ejecución de las actividades diarias desarrolladas por la organización. En un manual de procedimientos se consignan tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además con un manual de procedimientos se puede realizar un seguimiento de las actividades anteriormente programadas en un orden lógico y en un tiempo definido (Zavala, 2013).

Un manual de procedimientos es un documento guía para que el auditor ejecute su revisión con el propósito de que su trabajo sea bien realizado, el manual fija también responsabilidades y tareas a realizar durante la evaluación y las técnicas que posiblemente pueden ser utilizadas por el auditor responsable de la revisión.

1.3.3.1. Composiciones del manual de una auditoría

(Jonquieres, 2010) Un manual de auditoría debe poseer objetivos, una estructura definida y debe ser utilizado de la siguiente forma:

Objetivos

- Normalizar los procedimientos y métodos de trabajo,
- Facilitar las tareas del equipo de auditores y de la supervisión,
- Acortar el tiempo de planificación, ejecución y supervisión de los trabajos
- Maximizar la utilización y eficiencia de los recursos materiales y humanos
- Capacitar a los equipos de trabajo.

Esquema básico de un manual de procedimientos de auditoría

En el manual de auditoría se prioriza las tres y actividades en orden cronológico el esquema puede incluir o constituir:

- Procedimientos referentes al trabajo de campo
- Procedimientos referentes al trabajo de supervisión
- Características de los informes
- Seguimiento a las recomendaciones
- Anexos
- Papeles de trabajo
- Cuestionarios.

Utilización del manual de auditoría

El manual de auditoría debe ser utilizado de forma correcta y siguiendo la lógica del diseño, con el propósito de seguir y cumplir con cada uno de los procedimientos sugeridos en el documento, sin embargo si los encargados de la supervisión del trabajo de auditoría lo consideran necesario podrán ampliar las normas siempre y cuando las necesidades operativas lo justifiquen.

Los objetivos con que se crea un manual de procedimientos están delineados para que sea un documento de ayuda para acortar tiempos, facilitar las tareas de equipo, maximizar los recurso con los que dispone para la evaluación y planificar el trabajo esto con la mira a que la auditoria sea en lo posible lo más acertada y que sus resultados obtenidos sean los correctos. El esquema con que se diseña un manual de procedimientos de auditoría está básicamente conformado con los aspectos más principales que se pretende realizar en una auditoria como es el trabajo de campo o visita a las instalaciones de la empresa, los procedimientos de revisión o supervisión que está involucrado con las ejecución del trabajo y obtención de pruebas, el informe de auditoría donde se presenta los principales hallazgos juntamente con la opinión del auditor, el seguimiento de las recomendaciones en las instituciones públicas este proceso es de obligatoriedad mientras que en las empresas privadas queda en ámbito opcional, los anexos,

papeles de trabajo y cuestionario son documentos de propiedad del auditor con lo que se sustenta su opinión. El manual de procedimientos de auditoría debe ser aplicado y utilizado tal como fue diseñado, en el caso de requerir algún cambio solo se podrá modificar sus normas siempre y cuando estas sean correctamente sustentadas y justificadas.

1.3.3.2. Técnicas para la auditoría

(Pintado y Sánchez, 2013) Son diversos métodos utilizados por el auditor para recolectar información o evidencias, estas técnicas pueden ser:

- Técnicas de verificación ocular o verbal
- Técnicas escritas o documentales
- Técnicas para obtener evidencia física.

En una auditoría de gestión es necesario recurrir a técnicas para la recolección de información o evidencia el auditor puede aplicar técnicas como la verificación ocular o verbal esta técnica está involucrada con la observación directa de los sucesos dentro de la institución o la entrevista con el personal de la misma, las técnicas escritas o documentales están relacionadas con la aplicación de entrevista o encuesta de ser necesario y por último la recolección de evidencia física se la realiza bajo la solicitud de documentos que el auditor considere son importantes para la auditoría.

1.3.3.3. División de las técnicas de auditoría

(Maldonado, 2011) Las técnicas de auditoría de gestión se clasifican en:

- Técnicas cualitativas
- Básicas
- Cuantitativas
- Control

Técnicas básicas.- Las técnicas básicas están integradas por las entrevistas, cuestionarios, revisión documental y observación directa.

Técnicas cuantitativas.- Se basan en las revisiones analíticas, en el cálculo de los indicadores de personal y evaluación de recursos.

Técnicas cualitativas.- Se concentra en la evaluación de estilo, calidad y análisis del clima de trabajo.

Técnicas de control.- Esta técnica se enfoca en la evaluación y seguimiento para medir el cumplimiento de recomendaciones.

La aplicación de técnicas en una auditoría permite a que el auditor obtenga de la empresa sujeta a revisión la mayor cantidad de evidencia posible pero no dejando de lado de que esta debe ser lo suficientemente competente como para poder llegar a una conclusión, sin la aplicación de algún tipo de estas técnicas la auditoría no podría ser verdadera ni confiable y por lo tanto no ayudaría a solucionar las falencias que posiblemente podría tener la entidad que solicito este tipo de trabajo.

1.3.4. Procedimientos de Auditoría

Los procedimientos de auditoría se concentran en un sistema de trabajo de cinco fases, pudiendo mediante este diseño aplicar el trabajo de auditoría de una forma más sencilla o de fácil aplicación a continuación un esquema de las fases de auditoría de gestión. (Maldonado, 2011)

GRÁFICO 4.

PROCESOS DE LA AUDITORÍA



Fuente: Maldonado Milton, 2011

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

El esquema en el cual se representa las fases de la auditoría está diseñado de tal forma que facilite el trabajo de auditoría, y para que el auditor no obvie ningún elemento que podría ser fundamental al llegar a la conclusión final.

1.3.4.1. Fase I Conocimientos preliminares

(Maldonado, 2011) Prácticamente la fase uno de la auditoría está involucrada con cabal conocimiento de la entidad; es decir, con el recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales, es importante que para realizar un auditoría de gestión no se obvie esta fase ya que la misma permitirá al auditor a relacionarse y tener una idea más amplia del negocio o de la empresa. Lo que comúnmente se debe revisar, verificar u obtener en esta fase es:

- Recorrido de instalaciones
- Revisión de legislación y normativa de la entidad
- Conocimiento de la estructura organizacional
- Entrevistas

(Innovación y Cualificación, S.L., Target Asesores, S. L, 2014) Consiste en obtener un conocimiento pleno del objeto de la entidad que va a ser revisada, dando un mayor realce a la actividad principal, este énfasis que se realice permitirá a que la auditoria sea planificada, ejecutada y que sus resultados sean revelados en tiempos razonables.

La aplicación de la fase I de la auditoría es de suma importancia porque permite conocer inicialmente la empresa y sus actividades puede ayudar al auditor a enfocar su trabajo; es decir, a planificar la auditoria.

Reunión con la Gerencia

(Innovación y Cualificación, S.L., Target Asesores, S. L, 2014) Esta reunión es para que el auditor conozca cual es el objetivo que la empresa busca con la realización de la auditoria, también para explicar al gerente que la auditoria a desarrollarse permitirá conocer los términos de economía eficacia y eficiencia.

Es necesario que el auditor realice una reunión con la administración de la empresa para que este pueda tomar detalles referente a la situación de la entidad para con esto realizar una planificación eficiente del trabajo a desarrollar tanto en beneficio del auditor como de la entidad sujeta a revisión.

Recorrido de las instalaciones

El recorrer o conocer las instalaciones de la empresa se realiza con el propósito de poder identificar de forma visual las actividades principales que esta realiza,

además identificar las situaciones que se presentan al momento de la visita para con esto poder notar posibles debilidades previas (Maldonado 2011)

(Ogalla, 2010) Se realiza una visita a la organización para poder visualizar el desarrollo de las actividades, operaciones y el funcionamiento de la misma.

El visitar a la empresa o recorrer sus instalaciones ayuda al auditor a obtener una perspectiva amplia sobre la entidad, también a que puede percibir desde su punto de vista las posibles áreas que podrían presentar debilidades importantes.

Diseño de cuestionario de visita previa

Para la vista previa se debe realizar un cuestionario con la cantidad de preguntas necesarias que ayuden a conocer en forma global a la empresa pero la importancia radical de este cuestionara está en el poder conocer si la empresa cuenta con un control interno para el desarrollo de las actividades. (Ogalla , 2010)

El formular preguntas en la visita a las instalaciones de la entidad ayuda a que el auditor se forme un criterio sobre la estructura y situación de la empresa, con el cuestionario de preguntas se puede obtener la información más importante y precisa para el desarrollo de la auditoria.

- ***Carta Compromiso***

En este tipo de documento se conviene tanto intereses del auditor como del cliente, la carta de compromiso debe ser enviada antes de realizar el trabajo de auditoría para evitar inconvenientes y malos entendidos. Este documento también confirma y afirma la aceptación del auditor para la auditoria, el objetivo, alcance y responsabilidad. (Ogalla, 2010)

La carta compromiso es una formalidad hacer cumplida por parte del auditor donde demuestra la aceptación y el compromiso de la auditoria a ser ejecutada o

desarrollada por él, en este documento debe estar claramente detallado el objetivo y alcance de la auditoría, debe constar también la firma de quien la remite y la fecha con este documentó queda convenido el trabajo de revisión entre el auditor y el auditado.

Revisión de la legislación y normativa de la entidad

La revisión de esta normativa es de suma importancia puesto que mediante esto se puede conocer cuáles son las leyes a las que está sujeta la entidad y su revisión debe ser muy breve; es decir, no debe tomar más de dos días. (Maldonado, 2011)

Realizar una revisión previa de las leyes y reglamentos de los organismos de control y estatutos internos servirá para poder evaluar si la administración de la entidad ha cumplido a cabalidad con las mismas.

Conocimiento de la estructura organizacional

Se lleva a cabo la revisión de la estructura organizacional con el propósito de poder conocer como está estructurada la empresa, con cuanto personal cuenta, como están distribuidas las áreas de la entidad y por ultimo saber cuál es el tamaño de la organización sujeta a revisión. (Maldonado, 2011)

Revisar la estructura organizacional de la empresa en con el propósito de poder conocer el tamaño de la misma y observar son sus áreas principales y por último realizar un resumen sobre cuáles son las actividades que realizan y los procedimientos que debería haber aplicado cada una de las áreas.

Entrevistas

Las entrevistas es para dar a conocer el inicio de una auditoría de Gestión de conformidad con el plan anual de auditoría que se evaluara la eficacia y la efectividad de los procesos, para llevar a cabo una entrevista en auditoria se

requiere de 30 minutos y previo a su aplicación de debe elabora una estructura de preguntas que el auditor considere necesarias. (Maldonado, 2011)

Las entrevistas por lo general son muy puntuales y su aplicación está más dirigida a los altos mandos como por ejemplo el Gerente General de la Cooperativa, esto se lo realiza con el fin de conocer en forma básica aspectos como existencia de manuales, horarios, cantidad de personal, manejo de recurso, etc. En la entrevista debe emplearse el menor tiempo posible.

1.3.4.2. Fase II plan y programa de auditoría

La auditoría debe planificarse de tal forma que los objetivos del examen sean alcanzados. La planificación de la auditoría debe permitir un adecuado desarrollo del resto de las etapas del examen, facilitando su administración y una utilización eficiente de los recursos humanos y materiales involucrados en la revisión. (Vértice, 2010)

La planificación de la auditoría de debe ser de carácter flexible, con la finalidad de que el auditor puede modificar el alcance y la metodología cuando en el desarrollo del mismo se encuentre con circunstancias no previstas o elementos desconocidos, y cuando los resultados del trabajo indiquen la necesidad de hacer variaciones a lo previamente establecido.

Al planificar la auditoría deben definirse los objetivos del examen, el objeto, el alcance y la metodología. Los objetivos, individualmente o en conjunto, pueden ser: evaluar la eficacia de los sistemas de administración y control interno; eficacia, eficiencia, economía de las operaciones y/o sobre la efectividad. El alcance está relacionado con las entidades, sistemas, operaciones y período de cobertura de la auditoría.

Los criterios identificados son los medidores de rendimiento usados para determinar si la entidad, el sistema y la operación, objeto de la auditoría, satisfacen o superan las expectativas; estos criterios proporcionan el entorno para entender los resultados de la auditoría. Algunos ejemplos de posibles criterios son: propósito o metas establecidos por ley o regulación o fijados por la administración, impactos esperados, normas técnicas, opiniones de expertos, desempeño en años anteriores y desempeño de entidades similares. Puede tomarse como referencia en una auditoría de gestión lo siguiente:

- La cantidad de recursos empleados, la naturaleza de las operaciones, los bienes y servicios que produce o presta la entidad y los resultados alcanzados.
- La información contable y gerencial.
- La determinación del riesgo de auditoría.
- Los hallazgos y recomendaciones significativos detectados en auditorías previas.
- La evaluación del control interno relevante a los fines del examen, que se desarrolla en la Norma de Auditoría Operacional.
- La identificación de los sistemas de administración y control relacionados con el objeto de la auditoría.

La planificación de auditoría debe ser con objetivos claramente delineados y el alcance de la auditoría el trabajo a desarrollar debe estar fundamentado con los procedimientos a emplear, los responsables y las fechas en cada una de las actividades van hacer desarrolladas. (Garrido, 2012)

En el caso de que la entidad auditada no haya definido criterios de medición que le permitan evaluar la gestión, el auditor debe desarrollar los criterios de medición para el examen, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los ejecutivos de la entidad auditada previa coordinación, explicando la forma en que se aplicarán en el desarrollo del examen.

1.3.4.3. Fase de III Ejecución de la auditoría

La auditoría de gestión está enfocada en la obtención de evidencia suficiente y competente sobre los temas considerados como importantes en el plan de auditoría. Toda actividad desarrollada dentro de la auditoría debe ser controlada y seguida por un programa de trabajo, este programa define previamente lo que va a desarrollar durante la auditoría. (Sánchez y Alvarado, 2014)

Dentro de esta fase se debe desarrollar actividades como:

- Aplicación de los programas de auditoría
- Evaluación del control interno
- Preparación de los papeles de trabajo
- Preparación de hojas resumen de los hallazgos por componente
- Medición de riesgos de auditoría
- Aplicación de indicadores de gestión eficacia y efectividad

Aplicación de los programas de auditoría

(Sánchez y Alvarado, 2014) Los programas de auditoría determinan las actividades que se desarrollaran en la auditoría y mediante esto se puede determinar las técnicas y procedimientos para obtener o recolectar la evidencia necesaria para formarse un juicio profesional.

Toda auditoría debe contar siempre con una planificación previa y un programa de trabajo donde se concentre todas las actividades a desarrollar durante la revisión y también debe formar parte de este, el personal que se hará cargo por cada actividad, las fechas y horas estimadas, la aplicación del programa de auditoría es con la finalidad de desarrollar el trabajo en los tiempos estimados o determinados para concluir con lo programado en los términos y periodo establecido.

Evaluación del Control Interno

Concepto de Control Interno

El control interno consiste en todas aquellas medidas tomadas por una empresa para salvaguardar sus recursos contra o pérdidas o fraudes. Sirve también para promover la exactitud la información contable y las operaciones y por último permite juzgar la eficiencia de las operaciones en todas las áreas de la empresa. (Manco, 2014)

El control interno es un instrumento administrativo creado y apoyado por la dirección de la empresa que le permite obtener la información necesaria y fiable para la toma de decisiones operativas. El control de gestión es una herramienta que mide el aprovechamiento eficaz y permanente de los recursos que posee la empresa para el logro de objetivos. (Muñiz, 2012)

El control interno tiene que ver con los procedimientos, políticas y normas establecidas por la dirección de una empresa para normar las actividades desarrolladas por la misma, el control interno implantado en una empresa es con el propósito de salvaguardar los bienes de la mismas y para dar garantías de la elaboración de los estados financieros y la confiabilidad en los mismos. Y por último juzgar la gestión administrativa.

Objetivos del control de gestión administrativo

(Muñiz, 2012) El control de gestión desde su punto de vista administrativo tiene los siguientes objetivos:

- Reducir los riesgos y contingencias del negocio.
- Dirigir los objetivos asignados a los diferentes responsables.
- Anticipar el futuro a largo plazo en cuanto a la planificación estratégica.

- Adaptar y modificar la estructura de la empresa en función a los resultados obtenidos al finalizar el periodo.
- Adaptar y modificar los objetivos a largo plazo en función de los resultados esperados.

El control de gestión administrativo tiene como objetivo principal disminuir los riesgos que podrían afectar al negocio o empresa, estos objetivos de control básicamente poseen una estructura basada en la planificación estratégica a corto y largo plazo, con esto una organización podrá obtener un área administrativa más eficiente y competente capaz de resolver los problemas de forma oportuna y efectiva.

Componentes del control interno según el informe COSO II

(Barquero, 2013) El control interno según el Coso se encuentra por los siguientes componentes:

- Ambiente de control
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de riesgos
- Evaluación de Riesgo
- Respuesta a los riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo o supervisión

El nuevo informe COSO II propone una forma de evaluar el Control Interno de una organización bajo sus componentes los cuales están compuestos por ocho elementos, la evaluación del control interno bajo estos componentes está orientado medir la capacidad de administración de la dirección, personal, administradores, etc.

1. Ambiente de control

(Barquero, 2013) Conjunto de normas y procedimientos para llevar a cabo el control interno de la organización. Este componente es la base de los demás y provee disciplina y estructura.

2. Establecimiento de objetivos

(Barquero, 2013) La entidad debe establecer objetivos con la suficiente claridad que permita el poder identificar los riesgos relacionados con los objetivos.

3. Identificación de riesgos

(Barquero, 2013) La organización identifica los riesgos que podrían estar afectando al cumplimiento de los objetivos propuestos para luego ser analizados y buscar la forma de cómo deben ser administrados.

4. Evaluación de riesgos

(Barquero, 2013) Involucra un proceso dinámico para identificar los riesgos que afectan o no permiten el logro de los objetivos de la organización y nos da una base de cómo los riesgos deben ser administrados.

5. Respuesta a los riesgos

(Barquero, 2013) Una vez identificados analizados y evaluados los riesgos la administración de la organización debe buscar las soluciones posibles a los problemas presentados con el afán de estos riesgos no afecten a los objetivos de la organización.

6. *Actividades de control*

(Barquero, 2013) Acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las directivas puedan mitigar los riesgos con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados. Las actividades de control son aplicadas a todas las áreas de la entidad en varias etapas del proceso del negocio y sobre el ambiente de tecnología.

7. *Información y comunicación*

(Barquero, 2013) La información es necesaria dentro de la entidad para ejercer las responsabilidades del control interno en cuanto al logro de objetivos, la información debe darse tanto interna como externamente y permitir elaborar diariamente controles que ayuden en el logro de los objetivos.

8. *Monitoreo o supervisión*

(Barquero, 2013) En este componente se debe realizar evaluaciones concurrentemente o separadas esta técnica es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del control interno está presente y funcionando, los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente.

Los ocho componentes del control interno demuestran la forma adecuada de como una entidad debe desarrollar sus actividades, establecer sus objetivos, su estructura, identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos que podrían presentarse y afectar a la misma, también se establece actividades de control para mitigar los riesgos, la información y la comunicación parte fundamental para una buena dirección y finalmente el monitoreo de las actividades donde se realiza un seguimiento de que se cumplan todos los demás componentes.

Preparación de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo y gráficos en la auditoría de gestión ayudan en gran medida a ubicar alternativas para recabar información, coordinar las acciones y representar de forma objetiva los avances que se va obteniendo. En los papeles de trabajo se puede ir reflejando los hallazgos, evidencias, aspectos percibidos, comentarios, análisis y otros aspectos importantes. (Vértice, 2010)

Los papeles de trabajo son documentos fundamentales que el auditor debe elaborar para poder ir concentrando en ellos todos los hallazgos encontrados durante la realización de la auditoría, estos documentos son de propiedad del auditor quien los realiza y con estos se sustenta la opinión del mismo.

Elaboración de hojas resumen de los hallazgos por componente.

(Maldonado, 2011) En esta fase es donde se integra una parte del control interno, cuando hay áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas.

Los hallazgos de auditoría implican que estas deben estar integradas por los siguientes atributos:

- Condición
- Criterio
- Causa
- Efecto
- Conclusión
- Recomendación

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

Criterio.- Parámetro de comparación por ser la situación ideal o la norma.

Causa.- Motivo la razón o por qué se produjo el área crítica.

Efecto.- Impacto del daño

Conclusión.- Resultado final

Recomendación.- Las posible soluciones de las debilidades detectadas y la dirección del responsable a ejecutarlas.

Las hojas resumen de los hallazgos encontrados prácticamente forman parte de los papeles de trabajo con la única diferencia que en estos se considera la condición con los sucesos actuales, el criterio ley que debería cumplirse, la causa que originó el problema, el efecto que podría ocasionar ese problema, la conclusión opinión final a la que se llega y la recomendación representado por las posibles soluciones.

1.3.4.4. Riesgos de auditoría

El riesgo de auditoría son todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que pueden ser conocidos por el auditor en el transcurso de su trabajo. Todo riesgo si no es previsible, puede no llegar a conocerse. Los riesgos de auditoría se utilizan para describir la posibilidad de que el auditor opine sobre los estados financieros y la posibilidad de que concluya sobre la razonabilidad de los mismos.

Al planear la auditoria, el auditor debe utilizar su juicio profesional para determinar el nivel de riesgo al que se estará enfrentando en la organización.

La auditoría incluye los siguientes riesgos:

Riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Riesgo inherente

Factores externos que podría afectar a las actividades de la empresa y los mismos no permitan el cumplimiento de los objetivos, también podría decirse que es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o de un tipo de operación a errores que podrían ser importantes, sin tener en cuenta o independientemente de la efectividad del control contable interno. (Maldonado, 2011)

Los riesgos inherentes de auditoría tiene más bien a enfocarse en los factores externo que podrían presentarse impredeciblemente o inoportunamente pero que sin embargo afectan a la situación de la empresa entre algunos problemas externos estaría el cambio de leyes, cambio de políticas económicas, excesivo retiros de cuenta ahorristas, rumores de cierres de la cooperativa, etc.

Riesgo de control

Es la posibilidad de que el sistema de control interno evite o no detecte oportunamente errores importantes.

El riesgo de control está relacionado con la mala aplicación del control interno o que los controles establecidos sean débiles y muy flexibles y que estos no proporcionen la seguridad suficiente para la estructura administrativa de la empresa.

Riesgo de detección

(Maldonado, 2011) Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de erros en el proceso realizado.

El riesgo de detección tiene que ver con que el auditor obvие o no revisó todos los documentos que se generaron en la administración de la empresa y que podrían ser de suma importancia, el riesgo de detección asumido por el auditor en sí.

1.3.4.5. Indicadores de gestión

(Maldonado, 2011) Dentro de la auditoría de gestión se puede encontrar indicadores más comunes como son los de eficacia y eficiencia.

Los indicadores constituyen un punto de referencia para ser comparados con los resultados reales de sus operaciones y determinara si estos han cumplido con las expectativas esperadas. En el caso de no disponer la entidad de indicadores de gestión se formularán y utilizarán indicadores básicos. (Ortiz, 2013)

Los indicadores proporcionan resultados de cómo los recursos primordiales de una entidad han sido administrados.

Indicadores de eficacia

(Maldonado, 2011) Son los que permiten determinar, cuantitativamente el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado a saber este indicador puede ser

Eficacia programática = Metas alcanzadas / Metas programadas

Indicadores de eficiencia

(Maldonado, 2011) Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determinan de la siguiente forma:

Eficiencia = eficacia programática / Eficacia presupuestal.

Los indicadores de gestión sirven para medir la eficiencia con que se realizaron los procesos y la efectividad de los mismos, estos indicadores proporcionan resultados de cuan efectiva y eficiente es una empresa y su administración.

1.3.4.6. Fase IV Informe y comunicación de resultados

(Pombo, 2013) Se detallan los elementos básicos que debe contener el informe de auditoría:

Título o identificación del informe

El informe debe identificarse como informe de auditoría y especificar el tipo de auditoría realizada.

Identificación de los destinatarios y de las personas que efectuaron el encargo

En el informe de auditoría debe especificarse el nombre de la persona a quien va dirigido el mismo. También se hará mención el nombre de la persona que efectuó el nombramiento cuando este no coincida con el destinatario.

Identificación de la entidad auditada

El informe contendrá el nombre o identificación social completos de la entidad objeto de auditoría.

Párrafo de alcance de la auditoría

Es el primer párrafo del informe y deberá incluir los siguientes aspectos:

- a) Identificación de los documentos o estados que comprenden las cuentas anuales objeto de la auditoría que se adjunta al informe.

- b) Una referencia a que las cuentas anuales es de responsabilidad de la administración de la entidad auditada.
- c) Referencia sintetizada de la normativa que regula la auditoría de cuentas anuales y la responsabilidad del auditor de expresar una opinión de las cuentas anuales en su conjunto.
- d) Una indicación de los procedimientos utilizados en las citadas normas de auditoría que no hubieran podido aplicarse o utilizarse por aquellas limitaciones al alcance del examen del auditor.

Párrafo de opinión

El auditor debe manifestar de una forma clara y precisa su opinión sobre si las cuentas anuales expresan en todas sus aspectos significativos la imagen fiel de la situación de la empresa a la fecha del cierre del ejercicio así como del resultado de sus operaciones.

Párrafo sobre el informe de gestión

El informe del auditor debe incluir un párrafo de opinión de que si las cuentas anuales tienen concordancia con la gestión de la administración.

Nombre, dirección y datos registrados del auditor

El informe debe mostrar la dirección de su domicilio y su número inscripción en el registro oficial de auditores.

Firma del auditor

El informe deberá ser firmado por el auditor que hubiere dirigido el trabajo.

Fecha del informe

El informe debe estar fechado a fin de determinar claramente hasta que momento el auditor es responsable en realizar procedimientos de auditoría relativos a hechos posteriores que pudieran afectar a las cuentas anuales.

La opinión del auditor

(Pombo) El informe de auditoría debe contener una de las siguientes opiniones: favorable, con salvedades, desfavorable o denegada.

- a) ***Opinión favorable.-*** En una opinión favorable el auditor expresa de una forma clara y precisa que las cuentas expresan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio y la situación financiera de la empresa.

- b) ***Opinión con salvedades.-*** Este tipo de opinión es aplicable cuando el auditor concluye que existen ciertos tipos de circunstancias que sean significativas por limitaciones presentadas, estas limitaciones pueden presentarse de la siguiente forma:
 - Limitación al alcance del trabajo realizado
 - Incumplimiento de los principios y normas contables

Si la opinión es con salvedades las limitaciones se detallaran en un párrafo intermedio.

- c) ***Opinión desfavorable.-*** En este tipo de opinión se debe reflejar el no convencimiento de los procesos de control establecidos la falta de efectividad de los mismos, y se debe detallar en un párrafo cuales ha sido las falencias.

d) Opinión denegada.- En el informe se debe emitir por qué el auditor se niega a dar su opinión sobre las cuentas anuales. Esta negación de opinión puede proceder por el mal funcionamiento del control interno, por la falta de evidencia competente y suficiente para sustentar su opinión o por la falta de celebración de la administración de la entidad sujeta a revisión.

En el informe de auditoría de gestión se condensa todo el trabajo realizado por el auditor, se detalla el alcance que ha tenido la auditoría, el responsable de la información presentada a él para el desarrollo de la misma, la responsabilidad del auditor, el trabajo para identificar los principales hallazgos, las leyes a las que se sujeta, la conclusión a la que ha llegado junta mente con su opinión, la fecha con la que presenta el informe la cual determina la finalización del trabajo y por último la firma de responsabilidad de quien elaboró el informe, este documento de auditoría debe ser comunicado a los directivos de la empresa para que ellos puedan evidenciar claramente las falencias encontradas y así puedan tomar las mejores decisiones para la entidad requirente.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1. Breve categorización de la empresa

En el Ecuador el sistema financiero está integrado por todas las entidades dedicadas a la captación de dinero mediante la atracción de clientes que buscan a este sector para mantener el ahorro y crédito dentro de esta se puede destacar los bancos, cooperativa, mutualistas y empresas de servicios financieros. Las instituciones financieras buscan satisfacer las necesidades económicas de sus clientes siempre y cuando den cumplimiento a una serie de requisitos y garantías de obligatoriedad solicitadas por este tipo de instituciones. Como toda empresa las instituciones financieras del país disponen de entes reguladores siendo este el Banco Central del Ecuador quien dispone las tasas activas y pasivas de interés para préstamos, ahorros e inversiones a plazo fijo, se encuentra también la Superintendencia de Bancos y Seguros entidad encargada de regular y vigilar todas las operaciones que realizan las instituciones del sistema financiero.

En el cantón La Maná se han creado varias matrices y sucursales del sector financiero como bancos y cooperativas, estas últimas han ido en constante aumento en este Cantón debido a que la ciudadanía acude más a este tipo de instituciones por la necesidad de satisfacer sus necesidades económicas puesto que dicen que las Cooperativas acortan el tiempo y los trámites para poder acceder a un crédito, a diferencia de los bancos que les solicita una cantidad de documentos y el tiempo de espera por un crédito es exagerado. El sistema financiero del cantón La Maná aumenta día a día así como también va en aumento las necesidades de financiación económica por parte de la ciudadanía lamanense, en este Cantón existen dos sucursales de bancos privados Pichincha y Bolivariano, así como también una sucursal pública como es el Banco Nacional

de Fomento, al igual que los bancos se han creado varias sucursales de Cooperativas de Ahorro y Crédito como La COAC Virgen del Cisne, Sierra Centro, CoorCotopaxi, Acción Solidaria ,etc. También existen instituciones financieras que se han fundado en el Cantón como la COAC Futuro Lamanence y la COAC Cámara de Comercio La Maná.

2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TABLA N 1
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensión	Indicador	Instrumento
Sector Financiero	Integrantes del sistema financiero	Entidades financieras públicas y privadas	ENCUESTAS Y ENTREVISTAS
		Entidades de servicio financiero	
		Entidades de servicio auxiliar del sistema financiero	
	Estructura	Banco central	
		Junta financiera	
		Superintendencia de bancos	
	Instituciones principales	Bancos	
		Mutualistas	
		Cooperativas de ahorro y crédito	
		Sociedades financieras	
Auditoría	Metodología característica	Familiarización	
		Verificación	
		Recomendación	
		Informar resultados	
Manual de procedimientos de auditoría	Procedimientos	Trabajo de campo	
		Supervisión	
		Elaborar informe	
	Técnicas	Seguimiento	
		Ocular o verbal	
		Documentales	
Procedimientos de Auditoría	Fase I	Conocimiento preliminar	
	Fase II	Planificación	
	Fase III	Ejecución	
	Fase IV	Informe	
	Fase V	Seguimiento	

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza.

2.3. DISEÑO METODOLÓGICO

2.3.1. Tipos de investigación

2.3.1.1. Investigación de campo

Este tipo de investigación se aplicó para estudiar y diagnosticar la situación actual del Sector financiero del cantón La Maná, con la finalidad de mejorar los servicios que este tipo instituciones brinda a la ciudadanía.

2.3.1.2. Investigación Descriptiva

Se utilizó este tipo investigación porque la misma requirió describir la realidad de la gestión administrativa de las instituciones del sector financiero del cantón La Maná.

2.3.1.3. Investigación explicativa

Se aplicó este tipo de investigación porque fue sumamente necesaria en el desarrollo del tema propuesto debido a que no solamente se necesitó identificar el problema de la gestión administrativa de las instituciones del sector financiero, sino también ubicar cuales fueron las causas del mismo.

2.3.1.4. Investigación bibliográfica

Se utilizó la investigación bibliográfica porque la misma permitió obtener de esta los temas teóricos más relevantes escritos en libros referentes al tema propuesto de procedimientos de auditoría en el sector financiero, estos conceptos y teorías sustentan el trabajo investigativo.

2.3.2. Metodología

2.3.2.1. Método deductivo

Se utilizó este método porque permitió descubrir los casos particulares sobre el problema en sí, permitiendo llegar a una conclusión general por medio del razonamiento lógico al aplicar los procedimientos de auditoría en el sector financiero.

2.3.2.2. Método analítico

Para el desarrollo del tema de investigación planteado se utilizó el método analítico porque permitió distinguir los elementos fundamentales de la gestión administrativa del sector financiero para luego ser analizados cada uno de ellos por separado.

2.3.3. Técnicas e instrumentos

El desarrollo del trabajo de investigación propuesto se utilizó o empleó la técnica de encuesta dirigida al personal y socios de las instituciones financieras, una entrevista dirigida a los Gerentes Generales de las entidades con la finalidad de recolectar o recabar información de fuentes primarias que será útil para dar continuidad con la aplicación de los procedimientos de auditoría y la técnica de observación para tomar la mayor cantidad de datos posibles.

2.3.3.1. Técnicas e instrumentos

- **Entrevista**

La entrevista consiste en el diálogo entre dos o más personas para obtener información sobre temas relevantes que el entrevistador investigador considere son importantes conocer para poder desarrollar su tema de investigación.

- ***Encuesta***

Esta técnica se empleó para obtener datos de varias personas que forman parte de las instituciones financieras sujeta a estudio, para lo cual fue necesario elaborar preguntas con opciones de respuestas.

- ***Observación***

Con la aplicación de la observación directa se pudo poner en contacto personalmente con los hechos, es decir la realidad de los sucesos.

2.3.3.2. Instrumentos

Como herramientas o instrumentos para el proceso de recolección de información se utilizó un cuestionario estructurado de 11 preguntas para la encuesta y una serie de 10 preguntas para la entrevista.

2.4. UNIDAD DE ESTUDIO

2.4.1. Población y universo

La población o universo para esta investigación está dotada por las mismas características, lo que dará origen a los datos necesarios para el desarrollo de la investigación. Para la determinación de esta población se toma como referencia a todas las instituciones financieras que actualmente ejercen sus actividades comerciales como captación de dinero de clientes e inversionistas en el cantón La Maná.

TABLA N 2
POBLACIÓN

#	Entidades Financieras	Tipo	Población	Instrumento
1	Gerentes	Jefes	11	Entrevistas
2	Personal administrativo	Contador, Asesores de crédito	33	Encuestas
3	Banco Pichincha	Sucursal	1	Encuestas
4	Banco Bolivariano	Sucursal	1	
5	Banco Fomento	Sucursal	1	
6	Cooperativa CACPECO	Sucursal	1	
7	Cooperativa SUMAK KAWSAY	Sucursal	1	
8	Cooperativa VIRGEN DEL CISNE	Sucursal	1	
9	Cooperativa ACCIÓN SOLIDARIA	Sucursal	1	
10	Cooperativa FUTURO LAMANENSE	Matriz	1	
11	Cooperativa COORCOTOPAXI	Sucursal	1	
12	Cooperativa SIERRA CENTRO	Sucursal	1	
13	Cooperativa CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ	Matriz	1	
TOTAL			55	

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

2.4.2 Población por estratos

TABLA N 3
POBLACIÓN POR ESTRATOS

ESTRATOS	POBLACIÓN
Personal administrativo	33
Socios Banco Pichincha	150
Socios Banco Bolivariano	150
Socios Banco Fomento	150
Socios Cooperativa CACPECO	100
Socios Cooperativa SUMAK KAWSAY	100
Socios Cooperativa VIRGEN DEL CISNE	100
Socios Cooperativa ACCIÓN SOLIDARIA	100
Socios Cooperativa FUTURO LAMANENSE	100
Socios Cooperativa COORCOTOPAXI	100
Socios Cooperativa SIERRA CENTRO	100
Socios Cooperativa CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ	100
Total	1283

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

2.4.3. Tamaño de la Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó lo siguiente:

Fórmula:

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

Dónde:

N = Universo = 1283

n = Tamaño de la muestra =?

E = Índice de error máximo ± 0.05

Remplazo de los valores en la fórmula:

Proceso

$$n = \frac{1283}{(0.05)^2(1283 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1283}{(0.0025) (1282) + 1}$$

$$n = \frac{1283}{2.2575}$$

$$n = 568$$

La muestra a la cual se le aplicará la encuesta tiene como resultado 568 socios que tienen cuentas abiertas en las instituciones financieras del cantón La Maná.

2.4.4. Cálculo del Coeficiente de proporcionalidad

Fórmula:

$$f = \frac{n}{N}$$

$$f = \frac{568}{1283} \quad f = 0.44$$

2.4.4.1. Factor de proporcionalidad

A continuación se presenta el factor de proporcionalidad de la muestra:

TABLA N° 4

FACTOR DE PROPORCIONALIDAD

ESTRATO	POBLACIÓN	FRACCIÓN DISTRIBUTIVA	MUESTRA
Personal administrativo	33	0.44	15
Socios Banco Pichincha	150	0.44	67
Socios Banco Bolivariano	150	0.44	67
Socios Banco Fomento	150	0.44	67
Socios Cooperativa CACPECO	100	0.44	44
Socios Cooperativa SUMAK KAWSAY	100	0.44	44
Socios Cooperativa VIRGEN DEL CISNE	100	0.44	44
Socios Cooperativa ACCIÓN SOLIDARIA	100	0.44	44
Socios Cooperativa FUTURO LAMANENSE	100	0.44	44
Socios Cooperativa COORCOTOPAXI	100	0.44	44
Socios Cooperativa SIERRA CENTRO	100	0.44	44
Socios Cooperativa CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ	100	0.44	44
Total			568

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

2.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1. Resultados de la entrevista realizada a los Gerentes Generales de las instituciones financieras del cantón La Maná

1. ¿La institución financiera a la cual usted dirige cuenta con una Visión y Misión que guie el cumplimiento de los objetivos de la institución?

Todos los entrevistados responden que Sí, desde que se han iniciado las instituciones financieras en las que trabajan, estas han planteado sus respectivas visiones y misiones.

2. ¿Considera usted que los servicios brindados por las instituciones financieras cumplen con los requerimientos y necesidades de los clientes?

Sí, porque en el sector económico en el que se encuentran el fin principal es suplir las necesidades de financiamiento para los pequeños y grandes comerciantes del sector.

3. ¿La institución financiera a la cual dirige cuenta con un organigrama estructural?

Sí, y se encuentra diseñado o estructurado tal como lo solicita la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y la Superintendencia de Bancos y Seguros.

4. ¿Cada qué tiempo la institución financiera capacita a su personal?

Los gerentes de los bancos contestan que las capacitaciones al personal de la institución es realizado por lo menos una vez al mes y los Gerentes de las Cooperativas dicen que las capacitaciones muchas de las veces no se planifican, pero que en ocasiones y de ser exclusivamente necesario se envía al personal a capacitarse.

5. ¿Se ha realizado algún tipo de auditoría en la institución financiera?

Los gerentes de los bancos afirman que las auditorías son realizadas con frecuencia, porque así los dispone la Superintendencia de Bancos y Seguros, para las Cooperativas de Ahorro y Crédito es requisito indispensable solicitado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, sin embargo existe dos Cooperativas que no han realizado una evaluación o auditoría como lo es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná y la Cooperativa Acción Solidaria.

6. ¿Por qué organismo de control está regulada la institución financiera?

Los Bancos se encuentran regulados por la Superintendencia de Bancos y Seguros y las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la actualidad pasaron a ser reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

7. ¿Cómo califica usted al personal que colabora con la institución financiera?

Calificaría al personal como bueno debido a varias debilidades que han ido presentando en el trayecto del desempeño de sus funciones.

8. ¿Qué procedimientos o herramientas utilizan las instituciones financieras para la selección del personal?

Para seleccionar y contratar al personal que colaborará en los Bancos los postulantes deben llenar un formulario de solicitud, enviar su hoja de vida y luego deben rendir pruebas técnicas tomadas por el encargado de recursos humanos, para las Cooperativas de Ahorro y Crédito la selección de personal es únicamente con la revisión de su hoja de vida,

9. ¿Conoce usted cuales son las falencias administrativas que poseen las entidades financieras?

Los Gerentes entrevistados en su gran mayoría afirman que sus instituciones no poseen falencias administrativas, puesto que el custodiar dinero exige de grandes responsabilidades y el más mínimo error podría ocasionar problemas ante los entes reguladores, sin embargo algunos gerentes de las Cooperativas consideran como una falencia el no poder reunir a todos los miembros del consejo de administración.

10. ¿Cuál es la situación económica de las instituciones financieras?

Todos los entrevistados afirman que la situación económica de las instituciones es buena y que gracias a ello han podido seguir manteniéndose en el mercado, sobre todo prestando sus servicios al público.

11. ¿Estaría de acuerdo que se realice una auditoría en las instituciones del sistema financiero?

La totalidad de los gerentes entrevistados están de acuerdo con que se realice una Auditoría de gestión en las instituciones financieras para observar la efectividad administrativa de las mismas.

12. ¿Conoce usted para qué sirve la auditoría?

Los gerentes dicen que la Auditoría es para evaluar la gestión administrativa de las instituciones financieras.

13. ¿Cómo es la relación de los colaboradores de las instituciones financieras con los cuenta ahorrista?

Los Gerentes afirman que la relación clientes - colaboradores es buena porque de la cordialidad y amabilidad depende la buena imagen de la institución.

14. ¿Cuenta las instituciones financieras con un manual de procedimientos?

Al momento de la entrevista los Gerentes opinan que las instituciones si cuentan con un manual de procedimientos que dirige las actividades llevadas a cabo por las entidades financieras, sin embargo en dos cooperativas no se ha realizado una actualización de dichos documentos.

15. ¿Cómo calificaría el servicio que brindan las instituciones financieras?

Los entrevistados opinan que el servicio que brindan las instituciones financieras es excelente porque de esto depende que la entidad atraiga más clientes y por lo tanto la captación de dinero iría en aumento.

2.5.2. Resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo de las instituciones financieras del cantón La Maná.

1. ¿Conoce usted las políticas normas y procedimientos de la institución financiera?

TABLA 5.

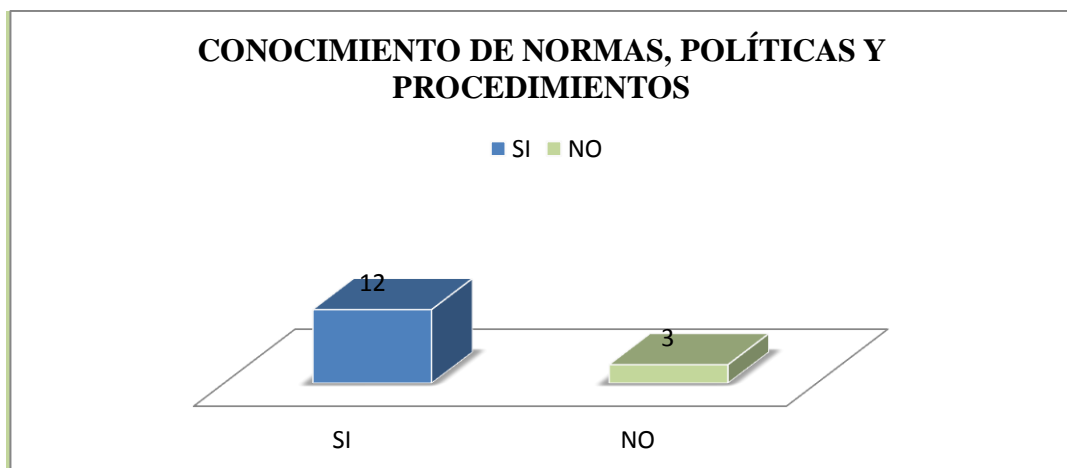
CONOCIMIENTO DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 5.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

Del total de la población encuestada el 80% manifiesta que si conoce las políticas, normas y procedimientos de la entidad financiera, mientras que solo el 20% dice desconocer. Al conocer y entender estas herramientas facilita a que los trabajadores de la entidad puedan desarrollar las actividades de forma rápida y segura.

2. ¿Conoce usted cuales son los objetivos y metas que pretende alcanzar las entidades del sector financiero?

TABLA 6.

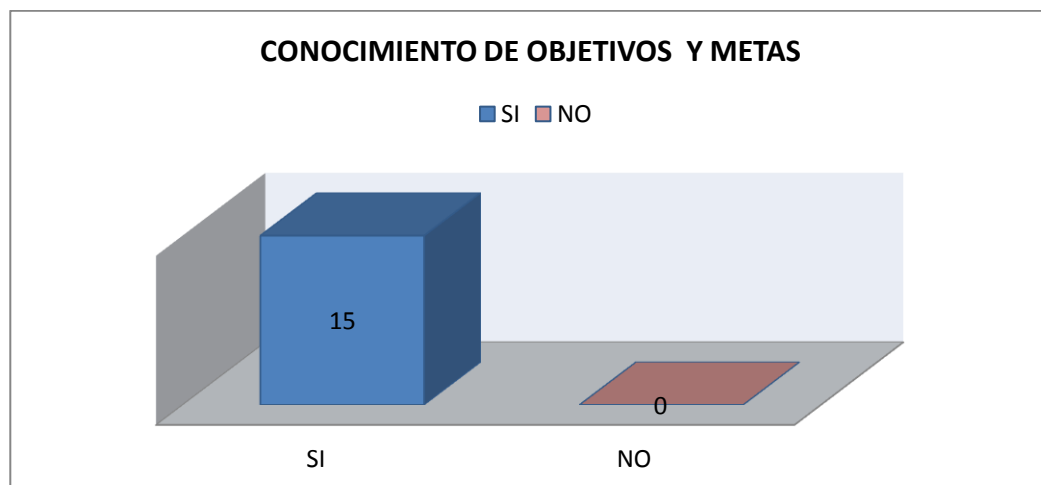
CONOCIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 6.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

El 100% de la población encuestada afirma conocer los objetivos y metas que han planteado las instituciones financieras para el periodo 2014, el planteamiento de objetivos es de vital importancia para una institución puesto que estos delinear la forma de trabajo y hasta donde se pretende llegar como institución, es importante también que los trabajadores conozcan estos objetivos porque ellos contribuyen en gran parte con el cumplimiento de los mismos.

3. ¿Cada qué tiempo la administración de las instituciones financieras presenta el informe económico a los accionistas?

TABLA 7.

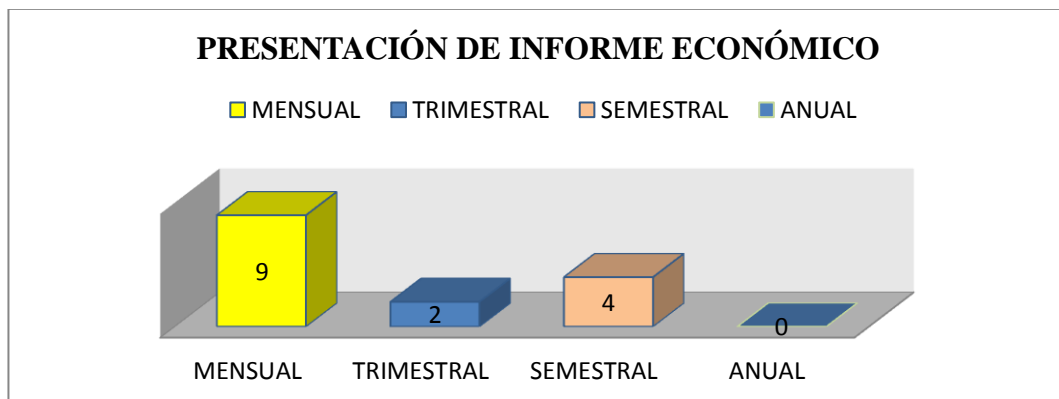
PRESENTACIÓN DE INFORME ECONÓMICO

VARIABLES	FRECUENCIA	%
MENSUAL	9	60%
TRIMESTRAL	2	13.33%
SEMESTRAL	4	26.67%
ANUAL	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO N 7



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

De la población encuestada el 60% afirma que los informes económicos son presentados a los accionistas mensualmente, el 26.67% dice que la información es presentada semestralmente y el 13.33% presenta el informe económico trimestralmente. La presentación de estos informes es beneficiosa no solo para los socios sino también para los encargados de la administración de la institución para que con los resultados que se han obtenido se tomen las mejores decisiones.

4. ¿Las instituciones financieras cuentan con Consejos de Administración, Junta de Accionistas y Consejos de Vigilancia eficiente y eficaz para la toma de decisiones?

TABLA 8.

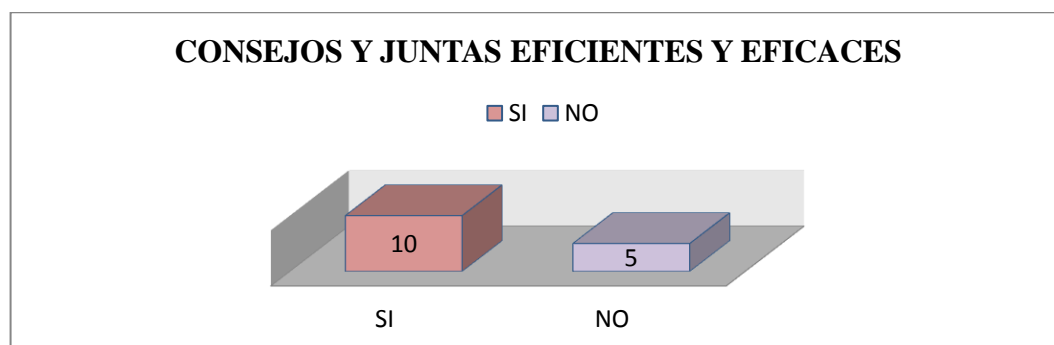
CONSEJOS Y JUNTAS EFICIENTES Y EFICACES

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	10	66.67%
NO	5	33.33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 8.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

De la población encuestada el 66.67% afirma que los Consejos de Administración, Vigilancia y Juntas de Accionistas son eficientes y eficaces con la ejecución de sus labores, mientras que 33.33% dice que estos consejos reguladores no son lo suficientemente eficaces y eficientes para ejecutar sus obligaciones administrativas. Para el sector financiero es importante y necesario que el personal que integra estos organismos de control realicen y ejecuten sus actividades con responsabilidad puesto que de ellos depende los buenos resultados económicos que podría alcanzar estas instituciones.

5. ¿Las instituciones financieras cuentan con un sistema de control interno?

TABLA 9.

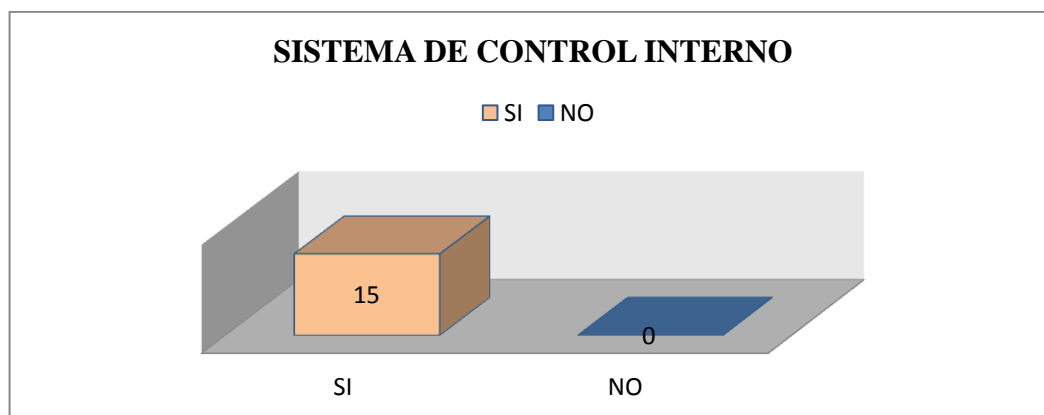
SISTEMA DE CONTROL INTERNO

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 9.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

El 100% de la población encuestada afirma que las instituciones financieras si poseen un Sistema de Control Interno para la normalización de las actividades. El que las entidades financieras hayan implantado un Sistema de Control Interno es de suma importancia puesto que el control interno está relacionado directamente con el cumplimiento de los objetivos planteados por las mismas, a de más que el control interno proporciona una seguridad razonable sobre la elaboración de la información financiera de una empresa.

6. ¿Cree usted que existen falencias administrativas en las instituciones financieras?

TABLA 10.

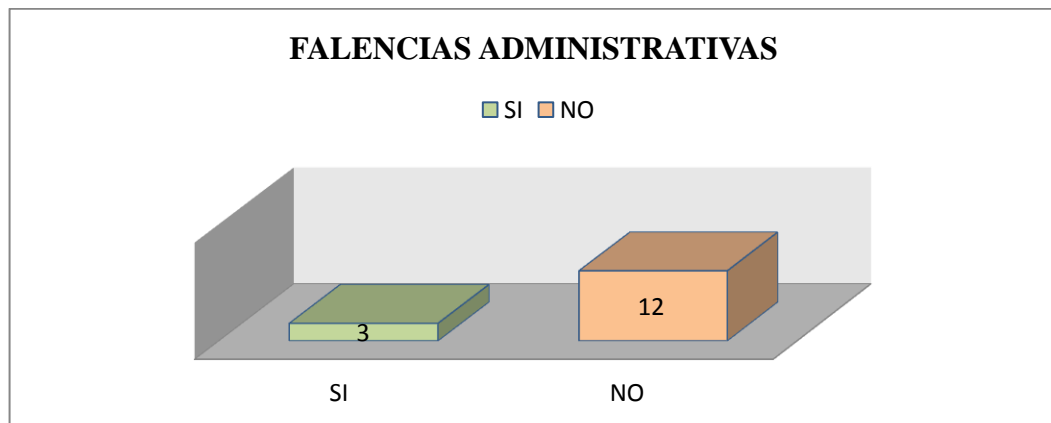
FALENCIAS ADMINISTRATIVAS

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	3	20%
NO	12	80%
TOTAL	15	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 10.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

El 20% de la población encuestada afirma que las instituciones posee falencias en el aspecto administrativo como en la aprobación de créditos, el otro 80% de los encuestados dicen que la entidades financieras no posee errores en el aspecto administrativo, los errores en la administración de una entidad puede ocasionar a que este tipo de instituciones lleguen al punto de que estas tengan que ser cerradas por las principales entidad reguladoras.

7. ¿Se realiza capacitaciones constantes al personal administrativo de las entidades financieras?

TABLA 11.

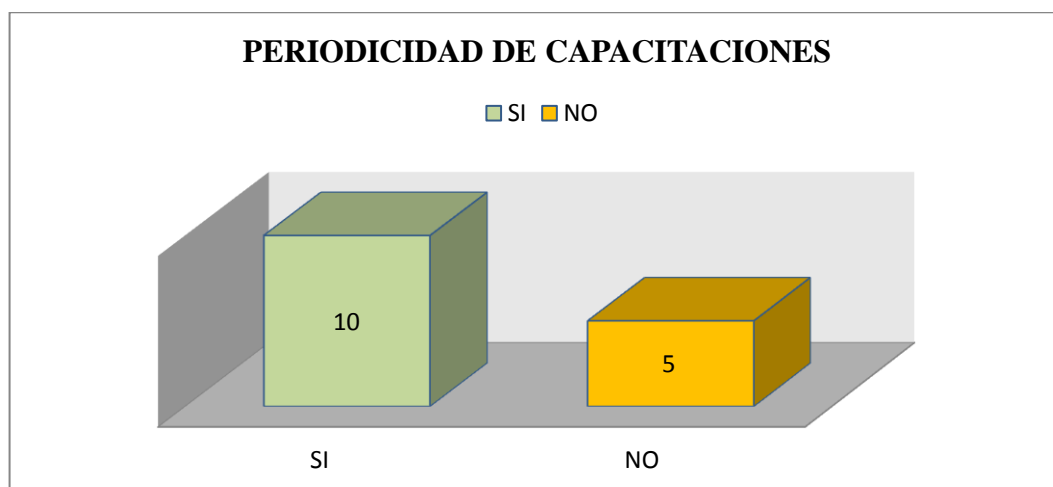
PERIODICIDAD DE CAPACITACIONES

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	10	66.67%
NO	5	33.33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 11.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

De la población encuestada el 66.67% afirma recibir capacitaciones constantes por parte de las instituciones financieras mientras el 33.33% dice que su capacitación no es constante. Una capacitación ayuda a que los trabajadores de una institución puedan mejorar su desempeño, fortalecer sus conocimientos ya adquiridos y pongan en práctica lo aprendido en bien de la Institución a la cual prestan sus servicios profesionales.

8. ¿Cómo calificaría el cumplimiento de las funciones de las personas encargadas de los departamentos de las instituciones financieras?

TABLA 12.

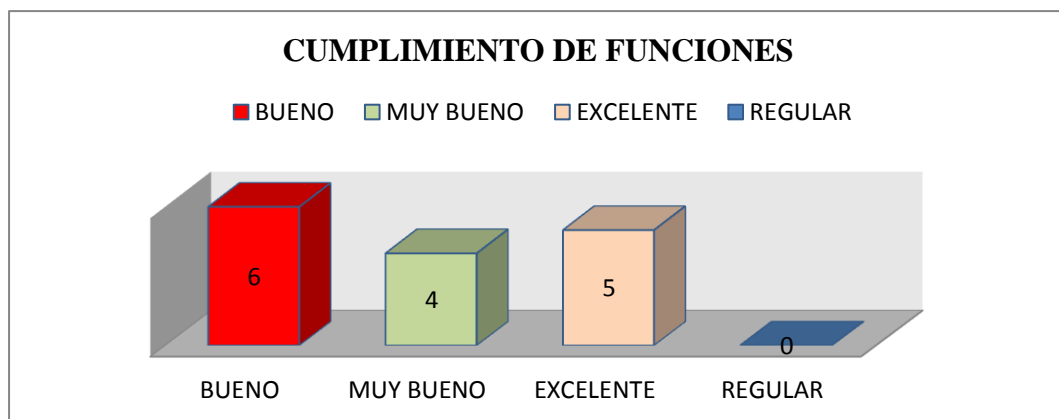
CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES

VARIABLES	FRECUENCIA	%
BUENO	6	40%
MUY BUENO	4	26.67%
EXCELENTE	5	33.33%
REGULAR	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 12.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

El 40% de la población encuestada afirma que las funciones desempeñadas por el personal encargado de los diferentes departamentos de las instituciones financieras son buenas, mientras el 26.67% dicen ser muy buenas y el 33.33% restante opina que son excelentes. El desempeñar satisfactoriamente las funciones encomendadas es de vital importancia debido a que de ello depende el éxito y la calidad del servicio prestado.

9. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es una auditoría?

TABLA 13.

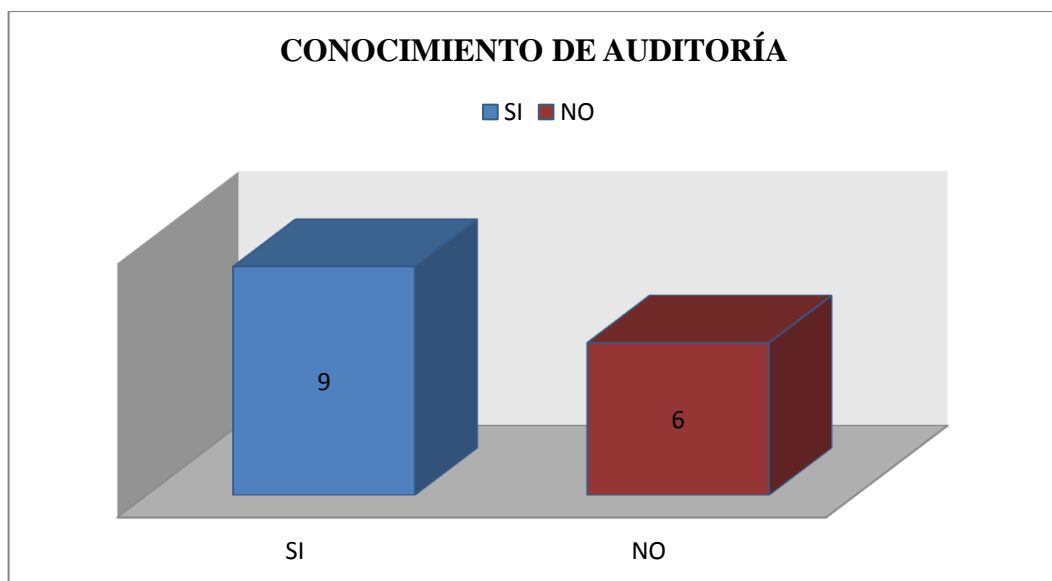
CONOCIMIENTO DE AUDITORÍA

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	9	60%
NO	6	40%
TOTAL	15	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 13.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

De la población encuestada el 60% afirma conocer lo que es una Auditoría mientras el 40% restante dice desconocer sobre el tema. La Auditoría permite las instituciones financieras y económicos han sido administrados por parte de los encargados de la misma. Una auditoría permitirá también a que las entidades sujetas a estudio conozcan la efectividad de los controles internos establecidos, para la ejecución de sus actividades operacionales.

10. ¿Piensa usted que debe realizar una auditoría para medir el grado de eficiencia y eficacia de las instituciones financieras?

TABLA 14.

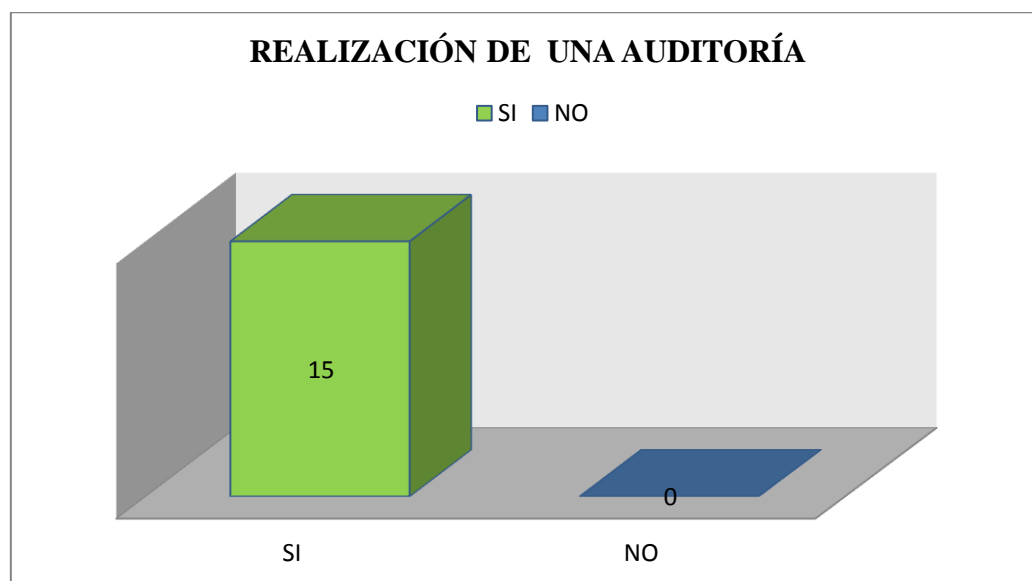
REALIZACIÓN DE UNA AUDITORÍA

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 14.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

El 100% de la población encuestada piensa que si debe realizarse una Auditoría en el Sector financiero del cantón La Maná. La ejecución o realización de una Auditoria es de gran necesidad para este tipo de entidades porque de los resultados que arroje este examen dependerá la funcionalidad de la misma.

11. ¿Posee las instituciones financieras manuales actualizados de políticas y procedimientos?

TABLA 15.

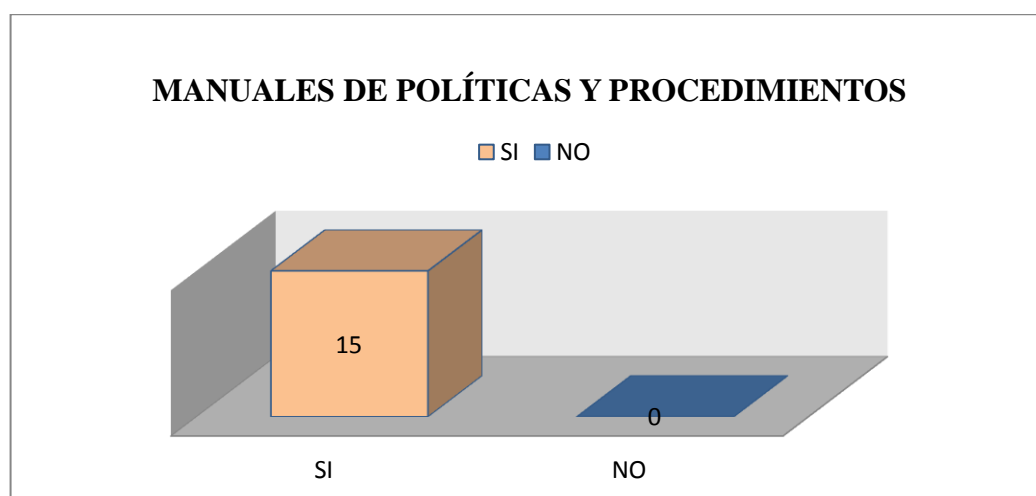
MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 15.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

El 100% de la población encuestada afirma que las instituciones financieras si posee manuales de políticas y procedimientos actualizados. Un manual de políticas y procedimientos delinea la forma de cómo se llevarán a cabo cada una de las actividades que se ejecutan dentro de este tipo de instituciones, es decir la forma correcta con la que las actividades deben ser realizadas para optimizar tiempo y con el propósito de brindar y mejorar los servicios prestados por la institución.

12. ¿Se ha llevado a cabo un análisis o evaluación de la gestión administrativa de las instituciones financieras?

TABLA 16.

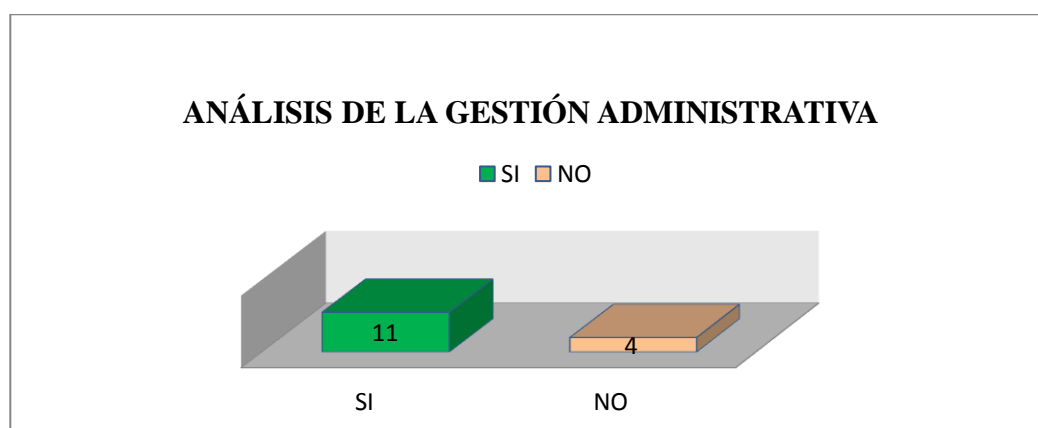
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	11	73.33%
NO	4	26.67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 16.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

De la población encuestada el 73.33% dice que si se ha evaluado la Gestión Administrativa de las instituciones financieras, mientras que el 26.67% dice que no. El análisis y medición de la gestión administrativa permite identificar los errores que podría haberse cometido en el trayecto de la administración de la institución, por eso la realización de este tipo de valoración o análisis es de vital importancia y cuidado.

13. ¿Considera usted que la Auditoría a las áreas administrativas de las entidades financieras ayude a mejorar la situación actual de este tipo de entidades?

TABLA 17.

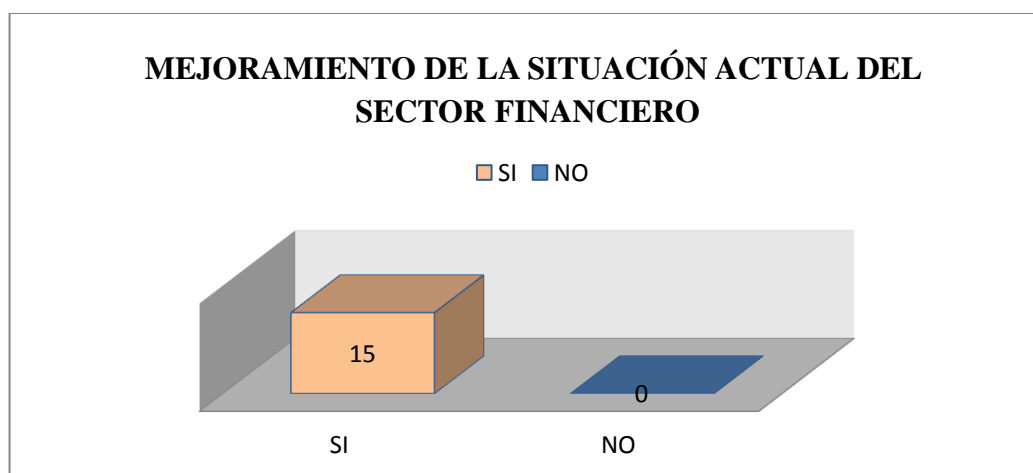
MEJORAMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR FINANCIERO

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 17.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

El 100% de la población encuestada afirma que la realización de una auditoría de si ayudaría a mejorar la situación actual de las instituciones financieras. La forma en que ayudaría una auditoría está en medir y buscar los errores administrativos, para emitir las sugerencias de cambios.

2.5.3. Resultados de las Encuestas aplicadas los Socios – clientes del Sector financiero del cantón La Maná.

1. ¿Cómo calificaría la atención que ha recibido en las instituciones financieras del cantón La Maná?

TABLA 18.

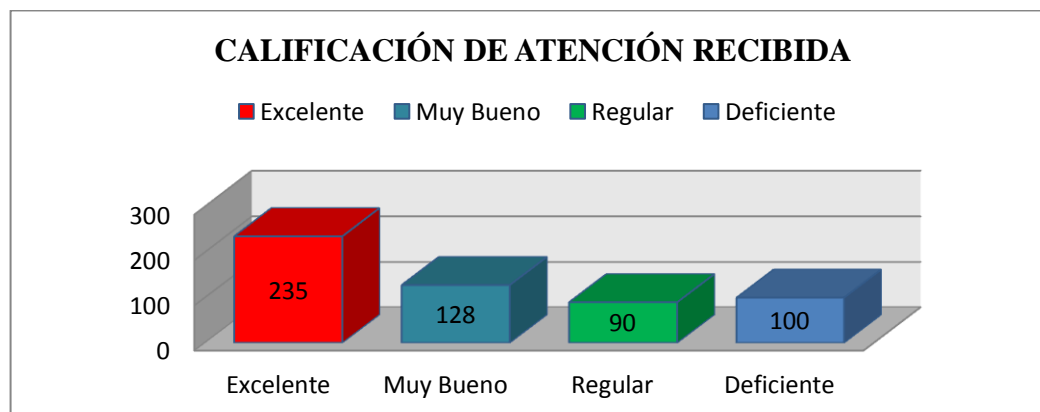
CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN RECIBIDA

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Excelente	235	42.50%
Muy Bueno	128	23.15%
Regular	90	16.27%
Deficiente	100	18.08%
TOTAL	553	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 18.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

De la población encuestada el 42.50% afirma haber recibido una muy buena atención, mientras el 23.15% opina que la atención es muy buena, por otro lado el 16.27% de la población asegura que la atención que recibieron fue regular y el 18.08% de los encuestados restantes aseguran que la atención recibida por parte de los funcionarios de las entidades financieras es deficiente. Es importante mejorar el servicio prestado.

2. ¿Cómo cliente de las instituciones del sector financiero cree que el personal encargado de la administración se desenvuelve eficazmente en las actividades?

TABLA 19.

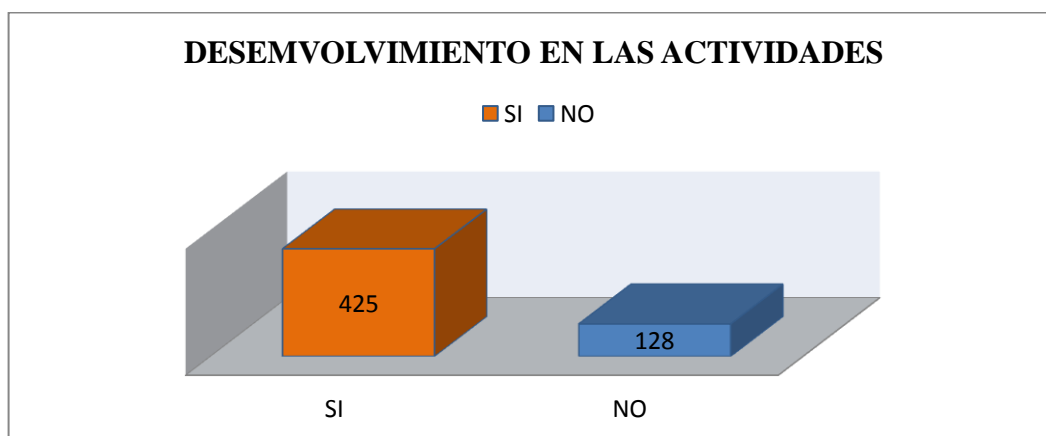
DESEMPVOLVIMIENTO EN LAS ACTIVIDADES

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	425	76.85%
NO	128	23.15%
TOTAL	553	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 19.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

Del total de la población encuestada el 76.85% afirma que el personal encargado de la administración de las instituciones del sector financiero se desenvuelve con eficacia en sus actividades, mientras el 23.15% opina que no existe un desenvolvimiento eficaz en las actividades desarrolladas. El demostrar confianza y capacidad profesional es de sumo interés para los clientes de las entidades financieras, puesto que esto les generará confianza tanto en la institución como en el personal que la integra.

3. **¿Considera usted que el personal que colabora en las entidades del sector financiero están capacitados en sus áreas de trabajo?**

TABLA 20.

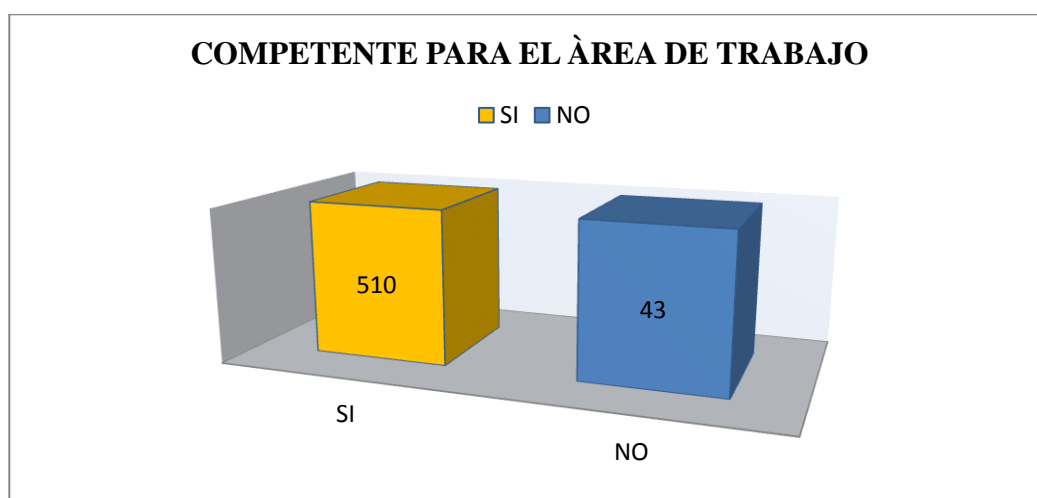
COMPETENTE PARA EL ÀREA DE TRABAJO

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	510	92.22%
NO	43	7.78%
TOTAL	553	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 20.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

Un 92.22% de los encuestados afirman que el personal que colabora con las instituciones financieras del cantón han demostrado ser competentes en sus áreas de trabajo, mientras que el 7.78% de la población asegura que el personal no se encuentra capacitado para el puesto o área de trabajo en la cual desempeña. Es importante que el personal que labora en el sector financiero demuestre aptitud para desempeñar su trabajo para el que fueron contratados, el ser competente y apto garantiza la permanencia en el puesto de trabajo.

4. ¿Ha tenido algún tipo de inconveniente al momento de acceder a un crédito en el sector financiero?

TABLA 21.

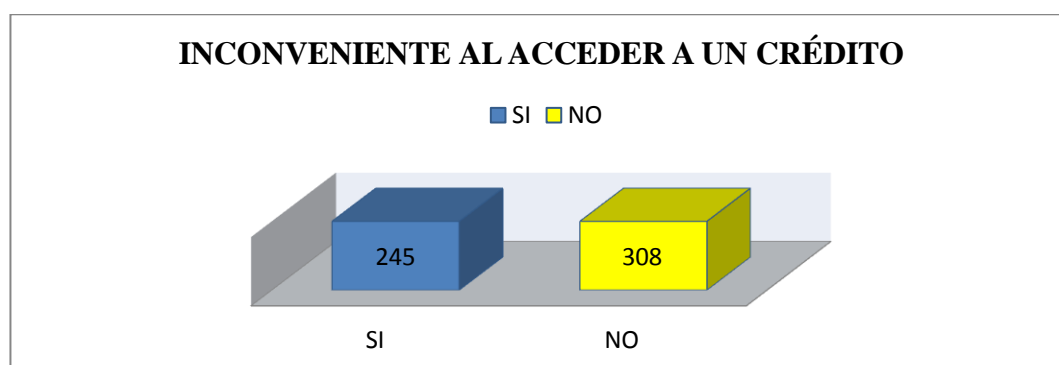
INCONVENIENTE AL ACCEDER A UN CRÉDITO

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	245	44.30%
NO	308	55.70%
TOTAL	553	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 21.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

De la población encuestada un 44.30% afirma haber tenido inconvenientes al momento de acceder o solicitar un crédito en el sector financiero, mientras el 55.70% opina no haber tenido inconveniente alguno. Los problemas para acceder a los créditos que otorga el sector financiero se concentran más en la verificación de información, y el tiempo de aprobación de los mismos. Es importante que las instituciones financieras mejoren las formas o medidas implantadas para la concesión de créditos con el propósito de que el cliente quede con la satisfacción del buen servicio.

5. ¿Está usted de acuerdo con los procedimientos utilizados por el sector financiero para conceder créditos a sus clientes?

TABLA 22.

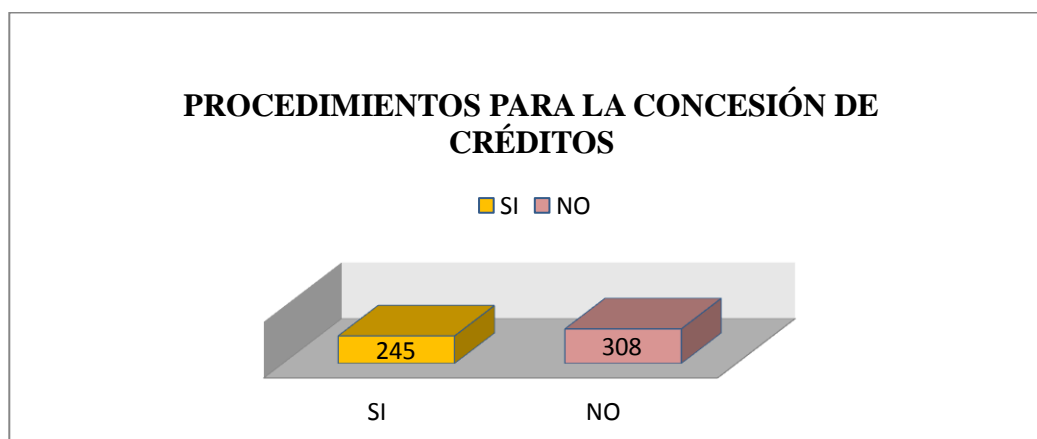
PROCEDIMIENTOS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	245	44.30%
NO	308	55.70%
TOTAL	553	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 22.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

El 55.70% de la población encuestada afirmó no estar de acuerdo con los procedimientos utilizados o aplicados por las instituciones financieras para la concesión de créditos, mientras un 44.30% opina que si está de acuerdo con estos procedimientos utilizados. Los procedimientos para la concesión de créditos son el conjunto de documentos que el cliente solicitante debe cumplir así como la presentación de las respectivas garantías.

6. ¿Piensa que es adecuado los tiempos de pago y la tasa de interés para el crédito al cual accedió?

TABLA 23.

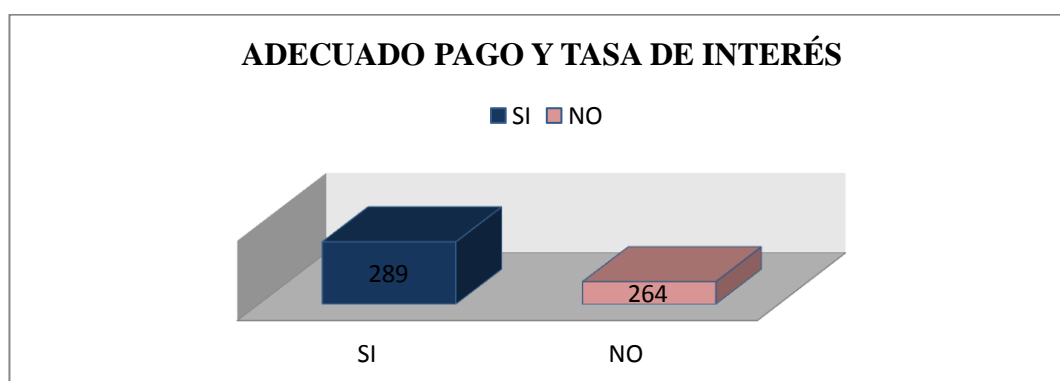
ADECUADO PAGO Y TASA DE INTERÉS

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	289	52.26%
NO	264	47.74%
TOTAL	553	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 23.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

El 52.26% afirma estar de acuerdo con las tasa de interés y los plazos de pago aplicados para los créditos concedidos, mientras el 47.64% dice que no se siente conforme con los plazos e interés aplicado para el crédito que han recibido por parte de las instituciones del sector financiero. Los plazos de pago debe sujetarse a lo establecido en las normas establecidas por las instituciones financieras mientras que las tasas de interés a ser aplicadas deben sujetarse las tasas activas publicadas por el Banco Central del Ecuador.

7. ¿Conoce usted si las instituciones financieras del Cantón difunden algún tipo de publicidad por un medio de comunicación?

TABLA 24.

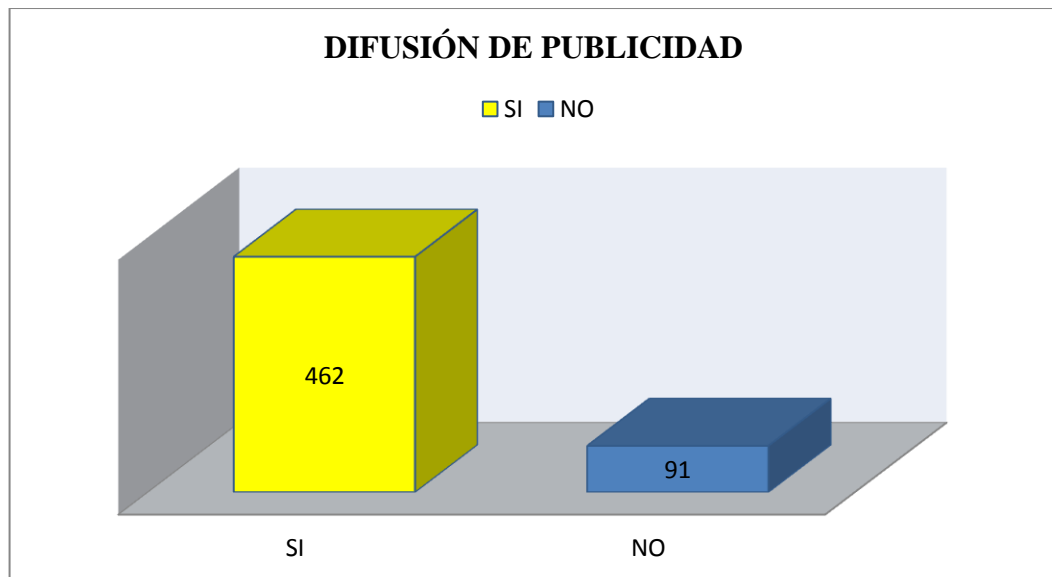
DIFUSIÓN DE PUBLICIDAD

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	462	83.54%
NO	91	16.46%
TOTAL	553	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 24.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

De la población encuestada el 83.54% afirma conocer que las instituciones financieras si difunden su publicidad por algún medio de comunicación, mientras un 16.46% afirma no conocer o no haber escuchado publicidad alguna. La difusión de publicidad es esencial para todo negocio o empresa, esto se realiza con el propósito de atraer clientes.

8. ¿Considera usted que la ubicación geográfica de las situaciones financieras es la adecuada?

TABLA 25.

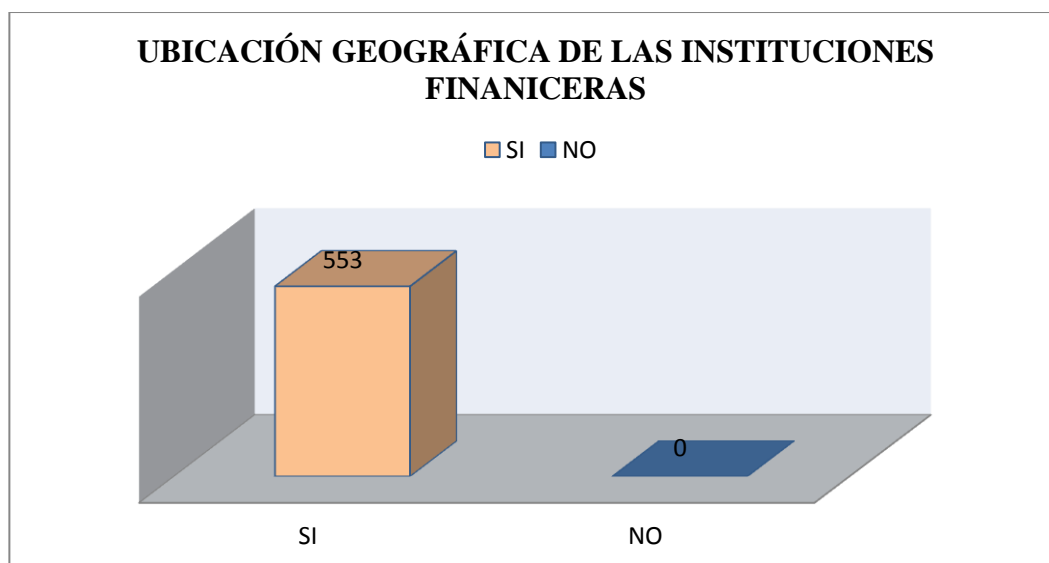
UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS INSTITUCIONES FINANICERAS

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	553	100%
NO	0	0%
TOTAL	553	100%

Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

GRÁFICO 25.



Fuente: Sector financiero del cantón La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Análisis e interpretación

El 100% de la población encuestada afirma estar de acuerdo con la ubicación geográfica de las instituciones financieras de La Maná. Las entidades financieras creen encontrarse en un lugar estratégico para la atracción de clientes.

2.6. CONCLUSIONES

- El 66.67% del personal administrativo que colabora en las instituciones financieras afirman que las capacitaciones son realizadas con periodicidad en estas instituciones es necesario la preparación y actualización constante porque ello garantiza la eficiencia en la ejecución de las actividades.
- El personal encargado de la administración de las instituciones financieras demuestra un pleno conocimiento sobre lo que es una Auditoria, esto se refleja en un 60%.
- De forma segura se puede manifestar que las instituciones financieras si se ha realizado una evaluación a la gestión administrativa al menos un 73.33% afirma la realización con el propósito de evidenciar si los encargados están actuando acorde las políticas de las instituciones.
- En un 55.70% de los clientes consultados opinan que uno de los servicios prestados por las instituciones financieras del cantón La Maná se encuentra la concesión de créditos, de los cuales las personas beneficiadas de los mismos han presentado una serie de inconvenientes en el trayecto de su obtención, siendo estos las inspecciones, la reunión de una variedad de requisitos y la satisfacción de las garantías para la institución.
- Unos de los puntos favorables que se ha podido evidenciar es la ubicación geográfica en la que se encuentra ubicada las instituciones financieras puesto que todos sus clientes se encuentran satisfechos en un 100%, debido a su fácil acceso a sus instalaciones físicas y más de eso se encuentra ubicada en una zona muy comercial donde está a la vista de toda la ciudadanía.

2.7. VERIFICACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿La Auditoria ayudará a medir el grado de eficiencia y eficacia de la gestión administrativa?

De acuerdo a la encuesta realizada el personal que colabora con la institución está de acuerdo que una auditoría ayudaría a verificar el nivel de eficiencia y eficacia con se ha administrado las entidades financieras durante un periodo y cuanto se ha aprovechado los recursos de la misma.

¿Cuál es el grado de aceptación para la realización de una auditoría?

Los resultados de la encuesta reflejan que el personal de las instituciones financieras en su totalidad están de acuerdo en que se ejecute o desarrolle una Auditoria puesto que esta ayudaría a que la misma pueda corregir los errores y brindar un mejor servicio a sus clientes y socios.

¿La Auditoria ayudaría a mejorar la situación administrada de las instituciones financieras?

Según la encuesta realizada una auditoría si ayudaría a mejorar la situación actual y administrativa de las instituciones financieras porque esta requiere que se evalúe el control interno aplicado a las actividades operaciones, mide el grado de cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos de la institución, por lo tanto esta si ayudaría a mejorar la situación actual de las instituciones.

2.8. VERIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

2.8.1 Datos informativos

- **Título de la propuesta:**

“Procedimientos de Auditoría en el Sector Financiero para mejorar el servicio en el cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2015”

- **Ubicación:**

País: Ecuador

Provincia: Cotopaxi

Cantón: La Maná en la Avenida Eugenio Espejo s/n y Gonzalo Albarracín

- **Beneficiario:**

Instituciones del Sector financiero del cantón La Maná

- **Equipo Responsable:**

Autora: Mesa Mesa Hilda Narciza

Directora de tesis: Ing. Mgsc. Brenda Elizabeth Oña

2.8.2. Descripción de la propuesta

Fase I de auditoría: Conocimiento preliminar de la entidad

Fase II de auditoría: Planificación, programa y documentos preliminares

Fase III de auditoría: Realización del trabajo de campo

Fase IV: Informe de auditoría

CAPÍTULO III

APLICACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

3.1. Antecedentes

El sector financiero es un elemento fundamental para el desarrollo de la economía de un país o nación es por eso que desde el siglo XV se generó la necesidad de almacenar de forma segura el oro y los metales preciosos, es desde ese instante en que se forma la idea de crear los bancos y a partir de ahí se iniciaría a formar el sistema financiero, a raíz que nacen los bancos se crea también los Bancos Centrales de cada país con la finalidad de regular a los bancos que ya se han creado, a partir de la creación de los bancos se comienza a generar el ahorro a través de pequeñas Cooperativas y entonces desde el siglo XIX entran en operación las Cooperativas de Ahorro y Crédito, estas entidades entran a formar parte del sistema financiero y fueron creadas con visión empresarial con una apertura dinámica al mercado y competencia en el sector financiero bancario, para brindar una atención especialmente a los sectores de los pequeños productores y consumidores.

En nuestro Cantón existe muchas cooperativas dedicadas a esta actividad económica, por ello se propone este proyecto de investigación con la finalidad de ayudar a que las mismas mejoren el servicio y su administración, por lo que fue necesario seleccionar una de ellas para poder aplicar los procedimientos de auditoría para así conocer e identificar la efectividad de los procesos administrativos. La entidad seleccionada fue la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná. En el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio La Mana, fue creada con la intención de solventar o suplir las necesidades económicas financieras de los afiliados a la Cámara de Comercio del mismo Cantón, trascurrido el tiempo esta entidad del sector financiero ha incrementado su población en cuanto al acogimiento de cuenta ahorristas por lo

tanto esto ha hecho que la estructura tanto física como orgánica estructural de esta cooperativa crezca.

Esta cooperativa se encuentra regularizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la cual requiere de forma obligatoria que al finalizar un periodo económico se realice o lleve a cabo una auditoria mediante la aplicación necesaria de todos los procedimientos que involucra la misma, esto con la finalidad de comprobar la confiabilidad de la información financiera y medir la eficiencia y eficacia con que los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Cámara d Comercio La Maná han sido administrados.

3.2 Justificación

El estudio o análisis de los procesos administrativos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná mediante los procedimientos de auditoría es con la finalidad de verificar la exactitud de la información financiera presentada en el año 2014, la auditoría busca detectar las principales debilidades para luego emitir las conclusiones a las que se ha llegado con dicha evaluación.

La presente investigación brinda un aporte práctico de la forma de cómo aplicar los procedimientos de mediante la aplicación de pruebas consideradas necesaria por el auditor, la aplicación de estas pruebas es con el propósito de obtener la evidencia suficiente y competente para sustentar el trabajo y la opinión que se presentará en el informe final.

Esta investigación tiene relevancia porque servirá a los socios de la entidad sujeta a estudio puedan verificar si los encargados del manejo de la entidad ha sido efectivos y eficientes en la administración de la misma, además de servir para la toma de decisiones en busca de mejoras de la entidad.

Con esta evaluación y aplicación de procedimientos de auditoría se garantiza que la Cooperativa perfeccionará los procesos que regulan las actividades operacionales de la misma y que mejorará aún más los servicios que esta presta a sus socios y clientes que forman parte de ella.

El proyecto de investigación propuesto surge por la necesidad de realizar la aplicación de los procedimientos de auditoría para medir la efectividad y eficiencia de los procedimientos administrativos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

3.3. Objetivos

Objetivo General

Aplicar los procedimientos de auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, año 2014.

Objetivos Específicos

- Analizar las políticas y procedimientos administrativos de la Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio de La Maná
- Evaluar el cumplimiento del control interno en el área administrativa de la Cooperativa.
- Diseñar el extracto actual de los procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito.
- Emitir los informes correspondientes a la Auditoria que contenga las acciones correctivas más importantes en bienestar de la Cooperativa.

3.4. Diseño de la propuesta

La aplicación de los procedimientos de auditoría para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná consta de la siguiente descripción:

3.4.1. Información preliminar de la Cooperativa

- Localización
- Base legal
- Visión
- Misión
- Valores
- Objetivos
- Servicios
- Políticas
- Organigrama estructural
- Funciones de la estructura organizacional
- Análisis del área Administrativa financiera

3.4.2. Elementos preliminares para la auditoría de gestión

- Elaboración de la Planificación de auditoría
- Elaboración del Programa de auditoría
- Detalles de las Marcas de auditoría a utilizar
- Modelo de carta compromiso
- Modelo de contrato para encargo de auditoría de gestión

3.4.3. Análisis de las políticas y procedimientos administrativas

- Cuestionario para comprobación de cumplimiento de aplicación de políticas y procedimientos en los procesos administrativos dirigido Consejo de Administración.
- Detalle de principales hallazgos luego de la aplicación de cuestionario.

3.4.4. Evaluar el cumplimiento del control interno en el área administrativa de la Cooperativa.

- Plan de evaluación del Control Interno
- Elaboración y aplicación de cuestionarios para evaluar el control interno según el COSO II
- Detalle de los principales hallazgos de Control Interno
- Indicadores de gestión
- Indicadores administrativos
- Indicadores financieros

3.4.5. Diseño del extracto actual de los procesos administrativos en las cooperativas de ahorro y crédito.

- Procedimiento de crédito
- Procedimiento de cultura de pago
- Pago de nomina
- Procedimiento de caja chica
- Procedimiento pago proveedores
- Procedimiento para la elaboración de presupuesto
- Procedimiento para elaboración y aprobación de Estados Financieros

3.4.6. Informe de auditoría de gestión

- Portada
- Carta de presentación
- Enfoque de la auditoría
- Información de la entidad
- Resultados de la evaluación de control Interno
- Hallazgos de auditoría

FASE I DE AUDITORÍA
CONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA ENTIDAD

3.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA



IPR 1/12

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

3.5.1. INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA

3.5.1.1 Localización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná cuenta con una oficina matriz en las avenidas Eugenio Espejo y Gonzalo Albarracín del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi la cual presta servicios para los sectores de Valencia, La Maná, La Unión, Pucayacu, Guasaganda, etc.

3.5.1.2. Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná fue creada con aprobación de la Dirección Nacional de Cooperativas mediante Acuerdo Ministerial número, 02348, del 24 de septiembre de 1999, con domicilio legal en el cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, con número de RUC: 05917003340001, la cual debe sujetarse a las siguientes normativas:

- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)
- Ley de la Economía Popular y Solidaria Sector Financiero
- Código de Trabajo
- Código de Comercio
- Ley de seguridad Social

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 05/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 05/09/2015



I PR 2/12

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA

1. Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio La Maná es una entidad de intermediación financiera con la prestación de servicios y productos rápidos y oportunos que contribuye al desarrollo socio-económico de nuestros socios y clientes a través de una adecuada y eficiente administración de sus recursos.

2. Misión

Ser una cooperativa de confianza, con cobertura regional especializada en microcréditos manejando mejores estándares de calidad en nuestros productos y servicios y con un personal comprometido con la institución

3. Valores

- Solidaridad
- Confianza
- Comunicación
- Honestidad
- Responsabilidad
- Equidad y justicia.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 05/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 05/09/2015



I PR 3/12

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA

4. Objetivos de la Cooperativa

- Estimular la virtud del ahorro tanto en sus socios como sus clientes.
- Mejorar la calidad de vida de los socios, con el buen manejo de la Cooperativa
- Otorgar créditos de forma ágil y oportuna con las tasas de intereses más bajos.
- Posicionar en el mercado Cooperativista, mediante la prestación de servicios de calidad.
- Incentivar y Mantener el prestigio de la entidad, la fidelidad y valores de todo el personal, mediante la incentivación de mejoramiento continuo y rescate de valores.
- Captar la mayor cantidad posible de inversiones fijas, para destinarlos al micro crédito del sector más vulnerable.
- Liderar el mercado financiero, comercial y Social del Cantón garantizando la protección de los términos económicos de los socios.
- Cumplir a cabalidad con todos los procedimientos y reglamentos de la Institución.
- Impulsar la creación de proyectos productivos y sociales que permitan el desarrollo socio económico y cultural de los socios.
- Incentivar al ahorro junior en beneficio de los niños del cantón

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 05/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 05/09/2015



IPR 4/12

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA

5. Servicios brindados por Cooperativa

Directo y personalizado

- Depósitos de ahorro
- Retiro de dinero a través de ventanilla

Tipos de Créditos

- Microcréditos
- Quirografarios
- Hipotecarios

Inversiones a plazo fijo

- 30 días
- 60 días
- 90 días
- 1 año en adelante

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 05/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 05/09/2015



I PR 5/12

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA

6. Políticas establecidas por la Cooperativa

- No podrán asumir ningún tipo de cargo dentro de la cooperativa los cónyuges y parientes que tengan hasta un cuarto grado de consanguineidad y uno de afinidad
- El cierre de cuenta ocasiona el retiro de los certificados de aportación y por lo tanto se entenderá que el cliente o socio queda desvinculado de la institución y se ordenará de forma inmediata la liquidación de sus haberes en caso de existir.
- Las personas mayores de 65 años no podrán formar parte del sector societario de la cooperativa, pero si podrán ingresar en forma de clientes.
- Las tasas de interés para los diferentes tipos de créditos, inversiones, ahorros y comisiones serán fijadas por el concejo de administración de la cooperativa de acuerdo a las disposiciones del Banco Central.

Elaborado por: Hilda Mesa **Fecha:** 05/09/2015

Revisado por: Elizabeth Oña **Fecha:** 05/09/2015



IPR 6/12

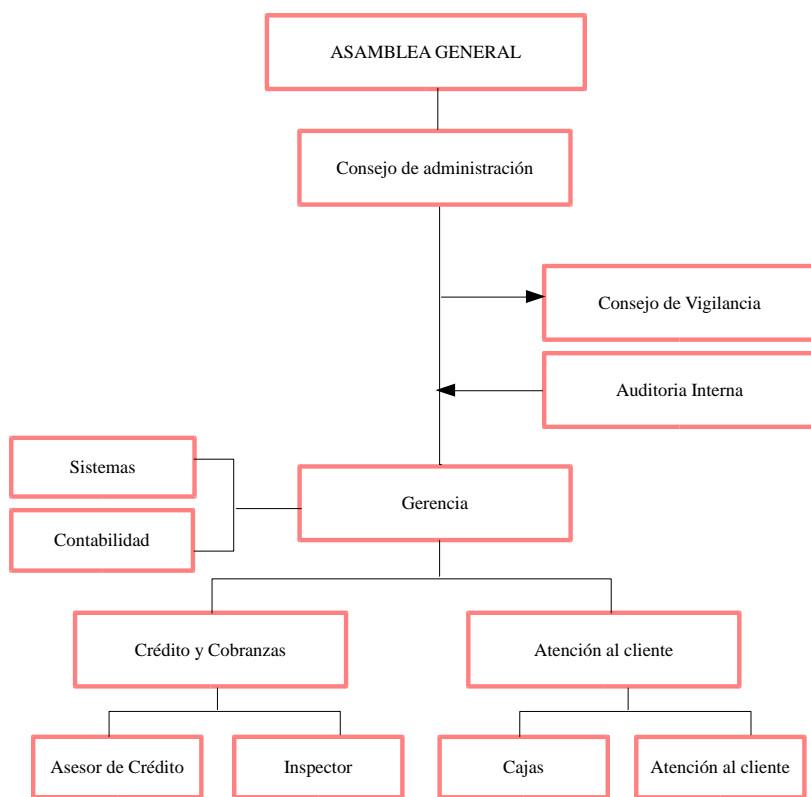
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA

7. Organigrama Estructural

GRÁFICO 26.

Organigrama de COAC Cámara de Comercio La Maná



Fuente: COAC Cámara de Comercio La Maná

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 05/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 05/09/2015



IPR 7/12

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA

8. Funciones de la estructura organizacional

Asamblea General

- Designa a los Consejos de Administración y Vigilancia
- Aprueba la reforma de estatutos
- Conoce y aprueba balances generales, presupuestos y planes operativos de trabajo.

Consejo de Administración

- Reglamentar las actividades de la Cooperativa
- Responsables de la administración
- Nombrar comisiones especiales

Consejo de Vigilancia

- Controla y vigila a los altos directivos y administrativos de la Cooperativa
- Sugiere la contratación de auditoría
- Rinde informes a la Asamblea General

Gerente General

- Coordina actividades financieras y administrativas de la COAC

Elaborado por: Hilda Mesa **Fecha:** 05/09/2015

Revisado por: Elizabeth Oña **Fecha:** 05/09/2015



IPR 8/12

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA

Gerente General

- Maneja estrategias productos y servicios
- Preside el comité de crédito evalúa, aprueba créditos de rangos establecidos.
- Clasificación de cartera y control de morosidad
- Responsable de garantías, pagares, hipotecas
- Coordina el buen funcionamiento del recurso tecnológico
- Presenta informes a órganos directivos y de control
- Contrata al personal
- Interpreta indicadores financieros
- Responsable de la agencia vigilando el cumplimiento de políticas por su equipo de trabajo
- Otras importantes para la cooperativa

Contabilidad

- Revisa, valida y consolida información contable de la matriz
- Realiza conciliaciones bancarias
- Elabora indicadores financieros
- Elabora Estados financieros individuales y consolidados

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 05/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 05/09/2015



IPR 9/12

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA</p>
<p>Contabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualiza inventarios de activos fijos • Elabora roles de pago, planillas del IEES, retenciones, formularios SRI, cheques y pago a proveedores • Cuadra cobro y pago de servicios complementarios • Identifica las necesidades materiales y equipos de oficina <p>Cajero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe fondos para inicio de actividades • Recibe y paga dinero por depósitos, retiros, pago de préstamos a socios y clientes • Debita dinero de las cuentas de socios que mantienen créditos • Despacha créditos aprobados • Realiza cuadro de caja diario y entrega la documentación necesaria • Custodia de caja y dinero de ventanilla • Apertura de cuentas <p>Asesor de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica domicilios y negocios de los socios

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 05/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 05/09/2015



IPR 10/12

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA

Asesor de crédito

- Recibe, verifica evalúa la documentación necesaria para el proceso crediticio
- Sugiere aprobación o negación de solicitudes de créditos sobre rangos establecidos
- Coordina acciones administrativas de cobro de créditos en mora
- Elabora informes semanales de recuperación de cartera

Análisis del área administrativa financiera

Objetivo del área administrativa

El área administrativa financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio mantiene como objetivo principal ser una unidad de apoyo que aporte el suficiente soporte para el cumplimiento de las actividades del giro del negocio. Así como planificar, organizar y dirigir las actividades financieras contables y presupuestarias del área buscando trabajar bajo las políticas establecidas por la entidad y mediante la optimización de recursos.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 05/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 05/09/2015



IPR 11/12

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA

Descripción del Área Administrativa financiera

El área administrativa financiera esta compuesta por los departamentos de contabilidad, crédito y caja los cuales realizan los siguientes procesos:

El área de contabilidad

Se encarga de elaborar comprobantes contables, custodiar y controlar los documentos contables y de la preparación de los Estados Financieros con la finalidad de que la Cooperativa cuente con información financiera de forma oportuna y que brinde apoyo a la toma de decisiones y con lleve al cumplimiento de objetivos planteados.

El área de crédito y cobranzas

El área de crédito realiza procesos para procedimientos de información para clientes interesados en créditos individuales, recepción de solicitudes de crédito, recolección validación de información, análisis, resoluciones de aprobación, instrumentación, desembolso y administración de cartera.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 05/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 05/09/2015



IPR 12/12

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA

Área de caja

En esta área se mueve la mayor cantidad de dinero diariamente y es donde se realiza procesos para ingresos de nuevos socios mediante la apertura de cuentas, pago de créditos, cobro de créditos, depósitos, retiros, cobros de cartera de crédito, cobros administrativos y otros.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 05/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 05/09/2015

FASE II DE AUDITORÍA
PLANIFICACIÓN, PROGRAMA Y DOCUMENTOS
PRELIMINARES



PL.AU 1/2

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Elementos Preliminares de Auditoría de Gestión</p>
<p>3.5.2. Planificación de Auditoría</p>
<p>1.- Objetivo de la Auditoría</p>
<p>Evaluar la eficiencia de las operaciones del Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná durante el año 2014</p>
<p>2.- Alcance de la auditoría</p>
<p>La Auditoria de Gestión está dirigida especialmente al área administrativa</p>
<p>3.- Enfoque de la auditoria</p>
<p>Esta auditoría estuvo enfocada en realizar un análisis de las políticas administrativas aplicadas al área administrativa, evaluar el cumplimiento del control interno, diseño de procesos y entrega de informe final.</p>
<p>4.- Base legal</p>
<p>Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para el sector financiero</p> <p>Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento</p> <p>Ley de Seguridad Social</p> <p>Estatuto interno de la Cooperativa la cual orienta su administración y direccionamiento</p> <p>Manual de Funciones</p> <p>Código de trabajo</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 08/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 08/09/2015



PL.AU 2/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014																			
3.5.2. Elementos Preliminares de Auditoría de Gestión																			
5.- Equipo Auditor Asignado																			
Mesa Mesa Hilda Narciza	Auditora																		
Ing. Brenda Elizabeth Oña	Supervisora																		
6.- Recursos Materiales																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Descripción</th> <th style="text-align: center;">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Computadora</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Calculadora</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Resmas de papel</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Lápices</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Impresora</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Resaltador</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Copias</td> <td style="text-align: center;">Varias</td> </tr> <tr> <td>Anillados</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </tbody> </table>		Descripción	Cantidad	Computadora	1	Calculadora	1	Resmas de papel	2	Lápices	2	Impresora	1	Resaltador	2	Copias	Varias	Anillados	3
Descripción	Cantidad																		
Computadora	1																		
Calculadora	1																		
Resmas de papel	2																		
Lápices	2																		
Impresora	1																		
Resaltador	2																		
Copias	Varias																		
Anillados	3																		
7.- Recursos Financieros																			
<p>No se optará por cobrar valor alguno por la realización de esta auditoría, debido a que se trata de un proyecto de investigación.</p>																			
8.- Días estimados para la entrega del trabajo de auditoria																			
<p>Las horas consideradas para el desarrollo del trabajo de auditoría es de 40 horas</p>																			
9.- Entrega y lectura del informe final																			
<p>Se dará lectura al informe final de auditoría el 20 de octubre del año 2015</p>																			
10.- Aprobación																			
<p>-----</p> <p>Mesa Mesa Hilda Narciza Auditora</p>	<p>-----</p> <p>Brenda Elizabeth Oña Supervisora</p>																		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 08/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 08/09/2015



AUDIT - HILDA MESA

AUDITORA INDEPENDIENTE

PR.AUD 1/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Elementos Preliminares de Auditoría de Gestión

3.5.3. Programa de Auditoría

Actividades a Realizar	Horas / Planificadas	Horas / Reales	Responsable	Observación
Visita y recorrido de las instalaciones de la institución	3	3	Hilda Mesa	
Entrevista para verificar el cumplimiento de políticas administrativas	4	4	Hilda Mesa	
Detalle de hojas de hallazgos	3	3	Hilda Mesa	
Plan de evaluación de Control Interno	3	3	Hilda Mesa	
Evaluación de Control Interno	4	4	Hilda Mesa	
Detalle de debilidades o hallazgos	3	3	Hilda Mesa	
Aplicación de indicadores	4	4	Hilda Mesa	

Elaborado por: Hilda Mesa **Fecha:** 10/09/2015

Revisado por: Elizabeth Oña **Fecha:** 10/09/2015



AUDIT - HILDA MESA

AUDITORA INDEPENDIENTE

PR.AUD 2/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Elementos Preliminares de Auditoría de Gestión

Programa de Auditoría

Actividades a Realizar	Horas / Planificadas	Horas / Reales	Responsable	Observación
Informe de Control Interno	4	4	Hilda Mesa	
Diseño de análisis de procesos	8	8	Hilda Mesa	
Informe de auditoría de gestión	4	4	Hilda Mesa	
Total de Horas Empleadas	40	40	Hilda Mesa	

Elaborado por: Hilda Mesa **Fecha:** 10/09/2015

Revisado por: Elizabeth Oña **Fecha:** 10/09/2015



MR.AU 1/1

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>	
<p>Elementos Preliminares de Auditoría de Gestión</p> <p>3.5.4. Marcas de Auditoría para la Cooperativa de Ahorro y Crédito</p> <p>Cámara de Comercio La Maná</p>	
<p>CUADRO 1.</p> <p>MARCAS DE AUDITORÍA</p>	
SIMBOLO	SIGNIFICADO
H	Hallazgo / Debilidad encontrada
✓	Revisado
□	No cumple con controles establecidos
┌┐	Sustentado con evidencia
└┘	Expediente sin actualizar
✓✗	Comprobado / Verificado
∞	Observado
Σ	Sumatoria
£	Sustentado con evidencia
©	Comprobado con documento fuente
<p>Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza</p>	

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 11/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 11/09/2015



CRT.COMP 1/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Elementos Preliminares de Auditoría de Gestión

3.5.5. Carta Compromiso

La Maná 13 de septiembre del 2015

Señores
**ASAMBLEA GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
 CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO LA MÁNA**

De mis consideraciones:

Esta carta es para confirmar el acuerdo de realización de una Auditoría de Gestión orientada al área administrativa, solicitado por ustedes, del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2014. Nuestra auditoría se conducirá a fomentar una opinión sobre la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná.

El examen o evaluación se realizará de acuerdo a normas internacionales de auditoría, dichas normas requiere que se actúe bajo principios éticos y que se planee la auditoría para obtener una certeza razonable de que si la gestión administrativa se ha realizado bajo las políticas, procedimientos y demás leyes reglamentos que regulan a la entidad. Una auditoría requiere desempeñar distintos procedimientos para obtener una evidencia relevante y competente, los procedimientos que se utilizarán depende del juicio y experiencia del auditor.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 13/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 13/09/2015



CRT.COMP 2/2

<p style="text-align: center;">Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p style="text-align: center;">Elementos Preliminares de Auditoría de Gestión</p> <p>Carta Compromiso</p>
<p>Les recordamos que es responsabilidad de la Administración de la Cooperativa, la buena gestión y administración de los recursos de la entidad, así como la efectividad y eficiencia de los procesos desarrollados por la misma.</p> <p>Esperamos la total colaboración del personal que integra la entidad requirente de Auditoría y confiamos en que pondrán a nuestra disposición documentos, registros y demás información que se solicite para el desarrollo de nuestro trabajo.</p> <p>Favor firmar y devolver la copia anexa de esta carta para indicar su conformidad y entendimiento de los arreglos para la Auditoría.</p> <p>Atentamente,</p> <p>.....</p> <p>Mesa Mesa Hilda N. AUDITORA INDEPENDIENTE</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 13/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 13/09/2015



CNT .AU 1/2

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Elementos Preliminares de Auditoría de Gestión</p>
<p>3.5.6 Contrato</p>
<p>La Maná 14 de septiembre del 2015</p>
<p>Se reúne por una parte la Asamblea General en representación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, quien en adelante se llamará Contratante y por otra parte la señorita Mesa Mesa Hilda Narciza como Auditora independiente con domicilio en el cantón La Maná, quien en adelante se denominará Auditora . Las partes se reúnen de forma libre y voluntaria y con capacidad de contratar.</p>
<p>En virtud de los antes indicado las partes se someterán y sujetarán a las siguientes clausulas detalladas en el presente contrato.</p>
<p>CLAUSULA PRIMERA.- La Auditora realizará una Auditoría de Gestión orientada al área administrativa en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2014, la cual al finalizar su trabajo deberá emitir un informe con las principales debilidades encontradas y su correspondiente conclusión.</p>
<p>CLAUSULA SEGUNDA.- La auditora realizará su trabajo basado en Normas Internacionales de auditoría y bajo las disposiciones legales vigentes, obtendrá-</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 14/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 14/09/2015



CNT .AU 2/2

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Elementos Preliminares de Auditoría de Gestión</p>
<p>Contrato</p>
<p>la evidencia suficiente que justifique su opinión. Como parte de la evaluación y para determinar la naturaleza y procedimientos la Auditora deberá considerar el control interno de la entidad.</p> <p>CLAUSULA TERCERA.- La responsabilidad de la buena gestión administrativa en el área financiera es de responsabilidad de la Entidad, quienes deben realizar sus procesos bajo el control interno diseñado, para el control de los mismos.</p> <p>CLAUSULA CUARTA.- Este contrato tendrá duración hasta cuando se termine el desarrollo del trabajo realizado por la Auditora.</p> <p>CLAUSULA QUINTA.- La Cooperativa no cancelará ningún valor económico por el trabajo realizado por tratarse de un proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría por parte de la señorita Hilda Narciza Mesa Mesa.</p> <p>CLAUSULA SEXTA. - La auditora se compromete a entregar como producto final de su trabajo un informe que contendrá las principales debilidades encontradas en la entidad y con su respectiva opinión profesional.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 14/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 14/09/2015

FASE III DE AUDITORÍA
REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO



VST.C 1/1

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>3.5.7. Análisis de las políticas y procedimientos administrativas</p> <p>FASE III: Ejecución del Trabajo de Campo</p>
<p style="text-align: center;">Narrativa de la visita y recorrido de las instalaciones de la Institución</p> <p>Se realizó la visita el día 16 de septiembre del año 2015, a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná , en la matriz principal ubicada en las avenidas Eugenio Espejo s/n y Gonzalo Albarracín, del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, mediante la técnica de auditoría observación directa se pudo evidenciar que el personal que labora en dicha institución ingresa de forma puntual a sus labores de trabajo, dando cumplimiento al siguiente horario entrada de 8H00 y salida a las 5:h00.</p> <p>La Cooperativa de la Cámara de Comercio La Maná cuenta con un edificio arrendado, el cual está ubicado estratégicamente en la parte de mayor movimiento del comercio, la entidad está distribuida de acuerdo al personal que tiene la institución.</p> <p>Se pudo observar que el área administrativa cuenta con su correspondiente espacio físico lo que facilita su trabajo y desenvolvimiento, además cuenta con el equipo necesario para la realización de su trabajo.</p> <p>Para el manejo de sus operaciones la Cooperativa ha adquirido el programa o sistema CONEXUS el mismo que está conectado con todos los departamentos, para registrar el movimiento de sus operaciones.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 16/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 16/09/2015



ENT. CA 1/5

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014				
3.5.8. Análisis de las políticas y procedimientos administrativas Entrevista Dirigida al Consejo de Administración				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Cómo Consejo de Administración ha fijado el cumplimiento de principios y valores a los miembros de la institución?	X		Según lo observado queda a libre albedrío el cumplimiento de los valores y principios de la institución.
2	¿Cada una de las áreas administrativa cuenta con un manual de políticas y procedimientos?		X	Solo han elaborado un manual de funciones

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 17/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 17/09/2015



ENT. CA 2/5

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014				
Análisis de las políticas y procedimientos administrativas Entrevista Dirigida al Consejo de Administración				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
3	¿Se planifica y evalúa el funcionamiento de cada una de las áreas de la Cooperativa?		X	Únicamente se realiza una planificación de actividades, no se evalúa el funcionamiento porque no se cuenta con personal para ello.
4	¿Se revisa la solicitud de ingreso y salida de socios a tiempo como indica la ley?		X	Las solicitudes de ingreso y salida de socios solo es revisada cuando se puede reunir el Consejo de Administración.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 17/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 17/09/2015



ENT. CA 3/5

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014				
Análisis de las políticas y procedimientos administrativas Entrevista Dirigida al Consejo de Administración				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5	¿Se aprueba y presenta el presupuesto anual de la Cooperativa a la Asamblea General?	X		De acuerdo a lo observado solo se está aprobando por el Consejo de Administración más no consta la aceptación o modificaciones de la Asamblea General
6	¿Para la elaboración de los estados financieros ha dispuesto las políticas contables por las que serán elaborados estos documentos?		X	Las políticas quedan a criterio del Contador quien es el responsable de elaborar los Estados Financieros.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 17/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 17/09/2015



ENT. CA 4/5

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>				
<p>Análisis de las políticas y procedimientos administrativas</p>				
<p>Entrevista Dirigida al Consejo de Administración</p>				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
7	¿Se sanciona a los socios de acuerdo a las causas y el procedimiento establecido en el estatuto social?	X		Se toma en consideración el estatuto para las sanciones
8	¿Para la concesión de créditos se han elaborado procedimientos que regulen los procesos de verificación de información de la solicitante previa autorización y aprobación del crédito solicitado?	X		Se ha establecido requisitos previos, inspecciones, y garantías

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 17/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 17/09/2015



ENT. CA 5/5

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014				
Análisis de las políticas y procedimientos administrativas Entrevista Dirigida al Consejo de Administración				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
9	¿Para la adquisición de bienes muebles y servicios se autoriza bajo los montos establecidos en el estatuto?		X	Se da importancia a la necesidad que surge, el valor económico no se encuentra en el estatuto, está registrado en el presupuesto
10	¿El orgánico funcional de la institución se actualiza constantemente?	X		Se realizó la última actualización en el año 2013

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 17/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 17/09/2015



H. PPAD 1/5

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

3.5.9. Hallazgos de las políticas y procedimientos administrativos

Nº	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
1	No se ha evidenciado que la Cooperativa cuente con un manual de políticas y procedimientos para sus áreas de trabajo.	Según el artículo 34 de la Ley de Economía Popular y solidaria numeral 3. El Consejo de Administración tiene como competencia elaborar políticas institucionales y metodologías de trabajo.	El Consejo no posee los conocimientos necesarios para la elaboración de este documento y se requiere la contratación de personal externo.	Al no contar la Cooperativa con este documento que es tan indispensable las actividades desarrolladas no estarían siendo efectivas y por lo tanto afectaría en el resultado final de los Estados Financieros.	Por la falta de conocimiento únicamente se ha elaborado un manual de funciones.	Al Presidente del Consejo de Administración para que proceda con la elaboración inmediata del manual de procedimientos para cada una de las áreas de la Cooperativa.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 17/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 17/09/2015



H. PPAD 2/5

<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p align="center">Auditoría de Gestión</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>						
<p align="center">Hallazgos de las políticas y procedimientos administrativos</p>						
Nº	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
2	No se evalúa el funcionamiento de cada una de las áreas de la Cooperativa	El artículo 24 del Estatuto de la Cooperativa literal L) dispone que el Consejo de Administración es quien debe planificar y evaluar el funcionamiento de la Cooperativa	No se evalúa el funcionamiento de la Cooperativa debido a que no se cuenta con formatos establecidos y personal adecuado para ello	El no evaluar el funcionamiento de la Cooperativa no se podrá tener una idea clara de que si las operaciones se están ejecutando con normalidad y sin errores significativos que afecten el cumplimiento de los objetivos	De acuerdo a la inspección realizada solo se planifica la evaluación pero no se está ejecutando la misma.	Al Presidente del Consejo de Administración y al Gerente para que delegue a quien corresponda la realización de la evaluación del funcionamiento de la Cooperativa y de ser necesario disponga la contratación de personal adecuado o calificado en dicho tema.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 17/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 17/09/2015



H. PPAD 3/5

<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p align="center">Auditoría de Gestión</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>						
<p align="center">Hallazgos de las políticas y procedimientos administrativos</p>						
Nº	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
3	No se revisa las solicitudes de ingreso y salida de socios como indica la ley	El Artículo 24 del Reglamento de la Economía Popular y Solidaria indica que el Consejo de Administración aceptara o rechazara las solicitudes de ingreso de nuevos socios en un plazo de 30 días	Las solicitudes de ingresos de socios no se revisa tiempo porque el Consejo de Administración no puede llegar a reunirse.	El no revisar a tiempo las solicitudes de ingresos de nuevos socios hace que la Cooperativa no pueda seguir creciendo y se incumplimiento con lo establecido en la ley	Las solicitudes de entrada y salida de socios no se revisa a tiempo, únicamente son revisadas cuando se puede reunir el Consejo de Administración.	Al presidente del Consejo de Administración y al Gerente para que proceda a comunicar por escrito a los demás miembros que integran el mismo, a proceder con la revisión puntual de las solicitudes de ingreso y salida de socios dentro de los 30 días como pide la ley.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 17/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 17/09/2015



H. PPAD 4/5

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Hallazgos de las políticas y procedimientos administrativos						
Nº	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
4	Las políticas contables no son revisadas por el Consejo de Administración y tampoco son establecidas por este organismo	El artículo 24 del estatuto de la Cooperativa literal C) dispone la aprobación de políticas de trabajo el literal j) dispone las políticas con que se elaborará los Estados Financieros	No se revisa y prueba las políticas contables para elaborar los Estados Financieros por que el Personal del Consejo de Administración desconoce de términos contables	El no aprobar previamente las políticas contables hace que el Consejo de Administración no tenga la certeza de que si las ya empleadas sean las correctas para los Estados Financieros de la Cooperativa y si las mismas se encuentran dentro del término legal.	El establecimiento de las políticas contables se deja bajo el criterio del Contador responsable de elaborar los Estados Financieros	Al Presidente del Consejo de Administración disponer al contador el detalle de las políticas contables que se utiliza en la elaboración de los Estados Financieros y su sustento legal para que se proceda con la aceptación y aprobación de las mismas y de ser el caso deberá ser modificado.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 17/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 17/09/2015



H. PPAD 5/5

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Hallazgos de las políticas y procedimientos administrativos

Nº	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
5	Para la adquisición de bienes muebles y servicios no se está respetando los montos establecidos en el presupuesto	De acuerdo al presupuesto elaborado para el año 2014 los valores comprendieron Compra de bienes muebles: 1,000.00 Servicios: 600.00	No se respeta el presupuesto debido a que el Consejo de Administración no se encuentra al momento de realizar la compra.	No respetar el presupuesto hace que exista una desconfianza en la administración del Consejo de la entidad por no estar ejerciendo sus funciones como es debido	Se da prioridad a la necesidad que surge y no se respeta los valores presupuestados	Al Presidente del Consejo de Administración para que proceda a revisar el presupuesto y se de cumplimiento con lo establecido en el mismo se exija por escrito las adquisiciones y facturas de las mismas.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 17/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 17/09/2015



PL.CI.1/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		
Plan de evaluación del Control Interno		
Elemento a evaluar	Que evaluar	Procedimiento base para la evaluación
Evaluación del Control Interno mediante el método COSO II	Ambiente de control	Se evalúa el ambiente de control mediante la aplicación de cuestionario previamente diseñado para medir el nivel de riesgo y confianza para luego ser comparado con una matriz de ponderación de riesgos.
	Establecimiento de objetivos	Se evalúa el establecimiento de objetivos bajo el método de cuestionario para identificar el grado de riesgos y confianza en sus controles establecidos
	Identificación de riesgos	Se valora la identificación de riesgos por el método de cuestionarios y se compara con la matriz de ponderación de riesgos y confianza
	Evaluación de riesgos	Para la evaluación de riesgos se aplica un cuestionario y finalmente se mide el nivel de riesgo y confianza de los controles diseñados.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



PL.CI.2/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		
Evaluación del Control Interno Plan de evaluación del Control Interno		
Elemento a evaluar	Que evaluar	Procedimiento base para la evaluación
Evaluación del Control Interno mediante el método COSO II	Respuesta a los riesgos	Se evaluará la respuesta que se la han dado a los riesgos mediante un cuestionario donde se calificará el nivel de riesgos y confianza de los controles establecidos
	Actividades de Control	Las actividades de control establecidas son evaluadas mediante el método de cuestionario
	Información y comunicación	Los controles de información y comunicación serán evaluados por un modelo de cuestionario previamente diseñado al final se conocerá el nivel de riesgo y confianza
	Supervisión o Monitoreo	Los controles establecidos para monitorear las actividades se evaluarán mediante un cuestionario y su resultado será comparado con la matriz de riesgo y confianza escogida para ese componente.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. AC.1/6

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del Control Interno								
Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:			Ambiente de Control					
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
Valores Éticos y Conducta								
1	¿La Cooperativa cuenta con normas de conducta y valores éticos?	X			10	10	Solo existe valores institucionales	✓
2	¿Los empleados demuestran y fomentan un comportamiento ético y moral?	X			10	10	Se observó un comportamiento adecuado con los clientes y con sus compañeros de labores	✓
3	¿El encargado del área administrativa socializa con los empleados los valores éticos y morales de la Cooperativa?		X		0	10	Cuando ingresa un nuevo empleado se le entrega un documento con todos los detalles principales de la Cooperativa	<input type="checkbox"/> H
Estructura Organizativa								
4	¿Cuenta la Cooperativa con un organigrama estructural?	X			10	10	Está creado como indica la Ley de Economía Popular y Solidaria	✓

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. AC.2/6

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del Control Interno								
Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:		Ambiente de Control						
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
Estructura Organizativa								
5	¿El encargado de la administración de la Cooperativa supervisa que los trabajadores desempeñen las funciones para lo que fueron contratados?		X		0	10	Al firmar el contrato de trabajo se define cuáles van a ser sus funciones dentro de la Cooperativa y no se revisa constantemente si se cumple con lo convenido	<input type="checkbox"/> H
6	¿Cómo administrador realiza las actualizaciones correspondientes de la estructura de la entidad al formarse nuevos puestos de trabajo?	X			10	10	Al formarse un nuevo puesto se actualiza el orgánico estructural dos días después	✓
Asignacion de Autoridad y Responsabilidad								
7	¿Las áreas administrativas de la Cooperativa tienen definido claramente sus líneas de responsabilidad?		X		0	10	Únicamente se les ha entregado un documento de funciones y no del cual son responsables los empleados	<input type="checkbox"/> H

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. AC.3/6

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del Control Interno								
Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:		Ambiente de Control						
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
Asignacion de Autoridad y Responsabilidad								
8	¿Se ha designado cuales son las facultades de las áreas administrativas en cuanto a autoridad?			X	0	10	Quienes dan las ordenes son el Gerente General y el Consejo de Administración, los asistentes casi no consideran a los en cargados de área como autoridad	<input type="checkbox"/> H
Políticas y practicas del personal								
9	¿El personal es administrado de acuerdo a las disposiciones legales vigentes?	X			10	10	Están bajo el Código de trabajo y la ley de Seguridad Social	<input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Para la contratación de personal se convoca a concurso?		X		0	10	Los requerimientos de personal son notificados al Consejo de Administración y son ellos quienes disponen a la persona idónea para el puesto	<input type="checkbox"/> H

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. AC.4/6

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del Control Interno								
Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:		Ambiente de Control						
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
Políticas y practicas del personal								
11	¿Se verifica los datos presentados en las hojas de vida?		X		0	10	Se confía en los datos presentados en las carpetas	<input type="checkbox"/> H
Competencia profesional desempeño y movimineto								
12	¿El Consejo de Administración y la Gerencia incentivan al personal a desempeñar un buen rendimiento en sus labores?		X		0	10	No se ha creado un programa de estímulos para los buenos trabajadores	<input type="checkbox"/> H
13	¿Se realiza evaluaciones de desempeño a los trabajadores?		X		0	10	No se evalúa al personal	<input type="checkbox"/> H
Cumplimneto y rendicion de cuentas								
14	¿El Consejo de Administración informa sobre el trabajo realizado a la Asamblea General?	X			10	10	Mensualmente presenta un informe a la Asamblea	✓
15	¿El Consejo de Administración cumple con la formulación de políticas y metodologías de trabajo?		X		0	10	El consejo de administración no proporciona políticas ni metodologías de trabajo institucional	<input type="checkbox"/> H

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. AC.5/6

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del Control Interno Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:		Ambiente de Control						
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
Cumplimiento y rendición de cuentas								
16	¿El encargado de las áreas administrativas y el Consejo de Administración comunica oportunamente a la Asamblea General las novedades presentadas en la Entidad?	X			10	10	Se comunica las novedades que consideran importantes y es necesario de la decisión de la Asamblea General	✓
	TOTAL Σ				70	160		
$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} = \frac{70}{160} = 0.70 * 100 = 70\%$ <p>Riesgo = 100 - 70 = 30%</p>								
CUADRO 2. MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA AMBIENTE DE CONTROL								
RIESGO		MÍNIMO			MÁXIMO			
ALTO		68%			100%			
MEDIO		34%			67%			
BAJO		0%			33%			

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. AC.6/6

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>	
<p>Evaluación del Control Interno</p> <p>Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa</p>	
Componente:	Ambiente de Control
<p>Conclusión de la evaluación del Ambiente de Control</p> <p>Mediante el análisis realizada al Area administrativa se pudo obtener un nivel de confianza de los controles empleados en un 70% lo cual representaría un nivel de riesgo del 30% como se puede evidenciar en el cuadro número dos de la matriz de calificación, la cual muestra que se encuentra en un nivel BAJO de riesgo, este resultado se debe a que la Cooperativa al momento de la evaluación del Control Interno en su Componente Ambiente de Control no ha demostrado tener una socialización de los valores éticos y morales de la entidad, la administración no supervisa que los trabajadores desempeñen las funciones para la cual fueron contratados, la administración no ha fijado de forma clara las líneas de responsabilidad para cada una de las áreas, ademas de no haber delineado las facultades de autoridad, así como par la contratación de nuevos empleados los puestos disponibles no son convocados a concurso, la información o datos de las hojas de vida de los trabajadores no son verificados, no cuenta con un programa para incentivar a los trabajadores, así como tampoco se evalúa su desempeño y finalmente el Consejo de Administracion no cumple con la formulación de políticas internas y metodologías de trabajo para la entidad.</p>	

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. EO.1/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del Control Interno Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:		Establecimiento de objetivos						
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
Definición de objetivos								
1	¿Los objetivos de la Cooperativa se orientan al cumplimiento de las metas planteadas en el área administrativa?	X			10	10	Objetivos basados en la confianza, cobertura y calidad	✓
2	¿Los objetivos han sido planteados basándose en las normas, leyes y reglamentos aplicables a la actividad de la Cooperativa?		X		0	10	Los objetivos están planteados de acuerdo a la actividad de la Cooperativa	<input type="checkbox"/> H
3	¿Los objetivos son transmitidos o puestos en conocimiento del personal que colabora con la Cooperativa?	X			10	10	Los objetivos están expuestos en un cartel a la entrada de la Cooperativa	✓
4	¿Los objetivos definidos son entendibles y alcanzables?	X			10	10	Los objetivos si permiten alcanzar las metas planteadas	✓
TOTAL Σ					30	40		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. EO.2/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		
Evaluación del Control Interno Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa		
Componente:	Establecimiento de objetivos	
Definición de objetivos		
$Nivel\ de\ Confianza = \frac{Calificación\ total}{Ponderación\ total} = \frac{30}{40} = 0.75 * 100 = 75\%$ <p>Riesgo = 100 - 75 = 25%</p>		
CUADRO 3. MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS		
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO
ALTO	68%	100%
MEDIO	34%	67%
BAJO	0%	33%
Conclusión de la evaluación al Establecimiento de Objetivos <p>De la evaluación realizada se puede obtener un nivel de confianza del 75% en los controles diseñados y un nivel de riesgo del 25%, esto porque la Cooperativa no ha establecido sus objetivos considerando la normativa como reglamento interno, leyes y demás regulaciones aplicables a la actividad que desempeña la entidad.</p>		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. IR.1/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del Control Interno								
Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:		Identificación de Riesgos						
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
1	¿Se identifica con anterioridad los riesgos que podrían presentarse en cada una de las áreas administrativas?		X		0	10	No se realiza un identificación de riesgos anticipada	<input type="checkbox"/> H
2	¿La administración analiza factores externos e internos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos?		X		0	10	Se considera que no puede surgir problemas tanto interno como externos	<input type="checkbox"/> H
3	¿Se realiza una evaluación de riesgo que involucre a todas las áreas administrativas?		X		0	10	No se realiza una evaluación de riesgos	<input type="checkbox"/> H
4	¿La administración analiza los factores externos como posibles cambios en la legislación para el sector financiero como un riesgo?	X			10	10	Se analiza todas la posibilidades que pueden presentarse como cambio en las reservas legales y otras, etc.	✓
TOTAL Σ					10	40		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. IR.2/2

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>		
<p>Evaluación del Control Interno</p> <p>Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa</p>		
Componente:	Identificación de Riesgos	
<p>$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} = \frac{10}{40} = 0.25 * 100 = 25\%$</p> <p>Riesgo = 100 - 25 = 75%</p>		
<p>CUADRO 4.</p> <p>MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA</p> <p>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</p>		
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO
ALTO	68%	100%
MEDIO	34%	67%
BAJO	0%	33%
<p>Conclusión de la evaluación a la Identificación de Riesgos</p> <p>De la evaluación realizada se obtiene un nivel de confianza del 25% la cual significa que el componente de control interno Identificación de Riesgos de la Cooperativa posee un nivel de riesgo del 75% representado en la matriz del cuadro número tres en un nivel ALTO, esto porque no se realiza una identificación de riesgos, no se analiza los factores internos y externos como un riesgo, tampoco se ejecuta una evaluación de riesgos que involucre a todas las áreas.</p>		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. EVR.1/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del Control Interno								
Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:		Evaluación de Riesgos						
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
1	¿Las áreas administrativas realizan una evaluación de riesgos presentados		X		0	10	No cuentan con un formato de evaluación de riesgos y personal calificado	<input type="checkbox"/> H
2	¿Se han establecido mecanismos que ayuden a solucionar los riesgos presentados en la Cooperativa?		X		0	10	Se da soluciones a los problemas de acuerdo como se presentan	<input type="checkbox"/> H
3	¿El Consejo de Administración realiza un análisis o evaluación de los riesgos que se han presentado en la Cooperativa?		X		0	10	El Consejo de Administración no evalúa, analiza los problemas, la Cooperativa se somete a riesgos constantemente	<input type="checkbox"/> H
4	¿La Administración evalúa los riesgos económicos que puede estar afectando a la solvencia de la Cooperativa?	X			10	10	Se reúnen cada fin de mes para analizar la situación económica de la Cooperativa	✓
TOTAL Σ					10	40		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. EVR.2/2

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>		
<p>Evaluación del Control Interno</p> <p>Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa</p>		
Componente:	Evaluación de Riesgos	
$Nivel\ de\ Confianza = \frac{Calificación\ total}{Ponderación\ total} = \frac{10}{40} = 0.25 * 100 = 25\%$ <p>Riesgo = 100 - 25 = 75%</p>		
<p>CUADRO 5.</p> <p>MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA EVALUACIÓN DE RIESGOS</p>		
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO
ALTO	68%	100%
MEDIO	34%	67%
BAJO	0%	33%
<p>Conclusión de la evaluación a la Evaluación de Riesgos</p> <p>De la evaluación de riesgos se obtiene un nivel de confianza del 25 % lo cual representa un riesgo del 75% encontrándose en un nivel ALTO de riesgo para este componente, este resultado obtenido es porque la administración de la Cooperativa no ha realizado una evaluación de los riesgos presentados, como también no ha establecido mecanismos que ayuden con la evaluación de riesgos, así también el Consejo de Administración no ha hecho posible la realización de un análisis de evaluación de riesgos que podrían afectar el funcionamiento de la Cooperativa.</p>		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. RR.1/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del Control Interno								
Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:		Respuesta a los riesgos						
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
1	¿La Cooperativa dispone de un plan de manejo de riesgos?		X		0	10	Las soluciones de los problemas se busca al instante que se presentan	<input type="checkbox"/> H
2	¿El personal de la Cooperativa se encuentra capacitado como para actuar inmediatamente ante la presencia de algún tipo de riesgo?	X			10	10	De acuerdo cómo se gestiona al personal se considera que esta listo para actuar	✓
3	¿Si se presenta algún tipo de riesgo financiero, económico la Cooperativa cuenta con algún plan o medida para actuar ante su presencia?	X			10	10	Se ha determinado como solución para los problemas financieros reducir los créditos	✓
4	¿Las soluciones que se da a los problemas o riesgos presentados son tomadas inmediatamente?		X		0	10	No busca las soluciones inmediatamente debido a que deben esperar que se reúnan los Consejos y la Asamblea General	<input type="checkbox"/> H
TOTAL Σ					20	40		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. RR.2/2

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>													
<p>Evaluación del Control Interno</p> <p>Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa</p>													
Componente:	Respuesta a los Riesgos												
$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} = \frac{20}{40} = 0.50 * 100 = 50\%$ <p>Riesgo = 100 - 50 = 50%</p>													
<p>CUADRO 6.</p> <p>MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA RESPUESTA A LOS RIESGOS</p>													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">RIESGO</th> <th style="width: 33%;">MÍNIMO</th> <th style="width: 33%;">MÁXIMO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">ALTO</td> <td style="text-align: center;">68%</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">MEDIO</td> <td style="text-align: center;">34%</td> <td style="text-align: center;">67%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">BAJO</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">33%</td> </tr> </tbody> </table>		RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	ALTO	68%	100%	MEDIO	34%	67%	BAJO	0%	33%
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO											
ALTO	68%	100%											
MEDIO	34%	67%											
BAJO	0%	33%											
<p>Conclusión de la evaluación a la Evaluación de Riesgos</p> <p>La Respuesta que se da a los riesgos por parte de la Administración de la Cooperativa se encuentra con un nivel de confianza del 50% lo que significa que aun corre un 25% de riesgo, lo cual representa un nivel MEDIO de riesgos tal como se presenta en el cuadro número seis, esto se debe a que la Cooperativa no ha establecido hasta el momento de la evaluación un plan de manejo de riesgos y las decisiones para las soluciones de los problemas presentados no son tomadas inmediatamente.</p>													

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. AC.1/3

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del Control Interno								
Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:		Actividades de Control						
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
Áreas Administrativas								
1	¿Cada una de las áreas administrativas cuenta con un manual de procedimientos?		X		0	10	El Consejo no ha establecido un manual de procedimientos	<input type="checkbox"/> H
2	¿Disponen las áreas administrativas de un manual de funciones?	X			10	10	Cada área dispone de su propio manual de funciones	©
3	¿Se capacita al personal administrativo?		X		0	10	No cuenta con un programa de capacitaciones	<input type="checkbox"/> H
4	¿Se realiza un seguimiento de capacitaciones realizadas al personal?		X		0	10	No llevan control de cuando se capacitó al personal	<input type="checkbox"/> H
5	¿Se evalúa el desempeño de los empleados?		X		0	10	No se evalúa al personal no cuentan con personal capacitado en esta área	<input type="checkbox"/> H
6	¿Se lleva un control de los créditos concedidos?	X			10	10	El control de créditos se lo realiza por el sistema	∞

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



AUDIT - HILDA MESA

AUDITORA INDEPENDIENTE

CI. AC.2/3

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del control Interno								
Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:		Actividades de Control						
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
Sistema y tecnología								
7	¿Dispone la Cooperativa de un sistema informático?	X			10	10	El sistema CONEXUS	£
8	¿El sistema calcula valores exactos para los registros contables?	X			10	10	El cierre de asientos son exactos	©
9	¿El sistema utilizado dispone de clave de acceso para cada usuario?	X			10	10	Cada usuario dispone una clave de acceso	∞
10	¿La clave de acceso es de uso exclusivo y confidencial?	X			10	10	Clave confidencial	∞
11	¿Los módulos del sistema son dominados y entendido por el personal de las áreas administrativas?		X		0	10	Falencia en el manejo del sistema el personal necesita capacitación	□ H
12	¿Considera que el sistema es suficiente y competente para la gestión administrativa de la Cooperativa?	X			10	10	Programa diseñado bajo los requerimientos de la SEPS	∞
TOTAL Σ					70	120		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. RR.3/3

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>		
<p>Evaluación del control Interno</p> <p>Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa</p>		
Componente:	Actividades de Control	
<p>$Nivel\ de\ Confianza = \frac{Calificación\ total}{Ponderación\ total} = \frac{70}{120} = 0.5833 * 100 = 58.33\%$</p> <p>Riesgo = 100 - 58.33 = 41.67%</p>		
<p>CUADRO 7</p> <p>MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA ACTIVIDADES DE CONTROL</p>		
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO
ALTO	68%	100%
MEDIO	34%	67%
BAJO	0%	33%
<p>Conclusión de la evaluación a las Actividades de Control</p> <p>Las actividades de control implantadas por la Cooperativa se encuentra en un nivel MEDIO de riesgo con un porcentaje del 41.67% y con una confianza en los controles establecidos del 58.33% esto en virtud de que la entidad no ha establecido un manual de procedimientos para el desarrollo del actividades operacionales, no realiza un programa de capacitaciones para el personal, no lleva un control del personal que ha sido capacitado, no se realiza una evaluación al personal de la Cooperativa, existe falencias en cuanto al manejo del sistema.</p>		

Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015
Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015



CI. IC.1/3

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del control Interno								
Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:		Información y Comunicación						
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
Información								
1	¿Se imprime reportes de las actividades diarias realizadas?	X			10	10	Realizan hojas de actividades diarias, controladas por el Gerente	✓
2	¿La información que se genera dentro del movimiento diario es oportuna y confiable?	X			10	10	Es reportada al instante	✓
3	¿El sistema que utiliza la cooperativa le permite obtener reportes cada vez que sea requerido?	X			10	10	Programa flexible y de fácil impresión de información o reportes	✓
4	¿El sistema proporciona información veraz, segura y capaz de ayudar a la Administración en la toma de decisiones?	X			10	10	El programa es exacto	✓

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



AUDIT - HILDA MESA

AUDITORA INDEPENDIENTE

CI. IC.2/3

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del control Interno								
Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:		Información y Comunicación						
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
Comunicación								
5	¿Existe canales de comunicación entre las áreas de la Cooperativa?	X			10	10	Comunicación verbal, documental y mail	✓
6	¿Se comunica al personal toda decisión de cambio tomada por el Consejo de Administración de forma inmediata?		X		0	10	Es comunicada a los tres días	<input type="checkbox"/> H
7	¿Se comunica de forma inmediata a los organismos de control todo problema surgido durante el día de trabajo?		X		0	10	Todo problema presentado no es comunicado	<input type="checkbox"/> H
8	¿Existe buena comunicación entre el personal que colabora en la institución?	X			10	10	Buena relación laboral entre compañeros de trabajo	✓
	TOTAL Σ				60	80		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. IC.3/3

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		
Evaluación del control Interno Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa		
Componente:	Información y Comunicación	
$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} = \frac{60}{80} = 0.75 * 100 = 75\%$		
<p>Riesgo = 100 - 75 = 25%</p>		
CUADRO 8. MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO
ALTO	68%	100%
MEDIO	34%	67%
BAJO	0%	33%
Conclusión de la evaluación a la Información y Comunicación <p>La evaluación realizada a la información y comunicación de la Cooperativa cuenta con un nivel de riesgo del 25% y con una confianza en sus controles del 75%, encontrándose en un nivel BAJO de riesgo debido a que la entidad no realiza una comunicación inmediata de los cambios resueltos por el Consejo de Administración en cuanto al manejo de la empresa y por no comunicar de forma inmediata los problemas que se presentan en el trabajo diario al Consejo de Administración.</p>		

Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015
Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015



CI. S.1/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Evaluación del Control Interno								
Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa								
Componente:			Supervisión					
Nº	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marcas
		Si	No	Na	Obt.	Opt.		
1	¿La administración realiza un seguimiento o monitoreo de las actividades realizadas por el personal de la entidad?	X			10	10	Se revisa hoja de ruta de trabajo realizado y funciones del trabajador	Ⓢ
2	¿Se ha realizado una revisión y seguimiento de los créditos concedidos?	X			10	10	Cada mes realizan una verificación mediante llamadas telefónicas	Ⓢ
3	¿Se realiza un seguimiento de los recursos asignados para el movimiento diario de la entidad?	X			10	10	Se controla mediante los comprobantes de autorización de salida de fondos	Ⓢ
4	¿Se controla oportunamente los motivos de permisos de los empleados?		X		0	10	Piden permiso verbalmente no existe documento que justifique la salida	☐ H
5	¿Se realiza un seguimiento al desempeño de personal?	X			10	10	Se exige calidad en el trabajo	∞
TOTAL Σ					40	50		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



CI. S.2/2

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>		
<p>Evaluación del Control Interno</p> <p>Cuestionario de Control Interno orientado al Área Administrativa</p>		
Componente:	Supervisión	
<p>$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} = \frac{40}{50} = 0.80 * 100 = 80\%$</p> <p>Riesgo = 100 - 80 = 20%</p>		
<p>CUADRO 9.</p> <p>MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA SUPERVISIÓN</p>		
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO
ALTO	68%	100%
MEDIO	34%	67%
BAJO	0%	33%
<p>Conclusión de la evaluación a la Supervisión</p> <p>Los controles establecidos para el componente de supervisión se encuentra en un nivel BAJO de riesgo con un 20% y con una confianza en los mismo del 80%, este resultado se obtiene porque la Cooperativa no cuenta con documentos que sustente o justifique la salida de los trabajadores, los permisos son solicitados verbalmente y no hay un control que regule los permisos.</p>		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



R. ECI 1/1

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		
CONFIANZA Y RIESGO DEL CONTROL INTERNO		
CUADRO N 10 RESUMEN DE EVALUACIÓN DE COMPONENTES DE CONTROL INTERNO		
COMPONENTE	CALIFICACION OBTENIDA	CALIFICACION ÓPTIMA
Ambiente de control	70	160
Establecimiento de objetivos	30	40
Identificación de riesgos	10	40
Evaluación de riesgos	10	40
Respuesta a los riesgos	20	40
Actividades de Control	70	120
Información y comunicación	60	80
Supervisión	40	50
TOTAL	310	570
$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} = \frac{310}{570} = 0.5438 * 100 = 54.38\%$		
<p>Riesgo = 100 - 54.38 = 45.62%</p>		
CUADRO 11. MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA GENERAL		
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO
ALTO	68%	100%
MEDIO	34%	67%
BAJO	0%	33%
<p>Conclusión de la evaluación a la Supervisión</p> <p>El control interno empleado por la Cooperativa se encuentra en un nivel MEDIO de riesgo con un 45.62% y una confianza del 54.38%, no se puede confiar en los controles de la entidad financiera.</p>		

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 18/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 18/09/2015



H. CI 1/7

<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p align="center">Auditoría de Gestión</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p> <p align="center">Debilidades o Hallazgos de Control Interno</p>					
Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
1	Ambiente de Control	CI.AC 1/6	La administración no socializa los valores éticos y morales de la Cooperativa.	Al no socializar los valores de la Cooperativa sus colaboradores tendrían actitudes incorrectas ante los socios y clientes de la entidad.	La administración deberá realizar o tener como prioridad permanente dar a conocer los valores éticos y morales de la institución con la finalidad de que los empleados actúen bajo los mismos, para demostrar confianza y seguridad a sus socios y clientes.
2	Ambiente de Control	CI.AC 2/6	No se verifica el cumplimiento de la ejecución del puesto de trabajo tal como indica el contrato	No verificar el cumplimiento del contrato podría ocasionar sanciones por parte de la entidad reguladora y el trabajador no desempeñaría correctamente sus funciones	La administración debe revisar y verificar que se dé cumplimiento a las cláusulas establecidas en los contratos de trabajo firmados por los empleados y la Entidad contratante.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 19/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 19/09/2015



AUDIT - HILDA MESA

AUDITORA INDEPENDIENTE

H. CI 2/7

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
3	Ambiente de Control	CI.AC 2/6	No se han definido los líneas de responsabilidad	No definir responsabilidades hace que no se pueda determinar responsables por las malas acciones y actividades realizadas.	El Consejo de Administración debe designar de forma escrita a cada funcionario de la Cooperativa las responsabilidades que tiene cada uno por formar parte de la institución y por las operaciones de la Entidad.
4	Ambiente de Control	CI.AC 3/6	No se convoca a concurso para el contrato de nuevo personal	El no convocar a concurso hace que el personal sea contratado por uso de influencias ocasionando un mal prestigio para la institución.	La administración debe elaborar un manual específico para llevar a cabo la contratación de nuevo personal para la institución detallando claramente el perfil profesional.

Elaborado por: Hilda Mesa **Fecha:** 19/09/2015

Revisado por: Elizabeth Oña **Fecha:** 19/09/2015



AUDIT - HILDA MESA

AUDITORA INDEPENDIENTE

H. CI 3/7

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
5	Ambiente de Control	CI.AC 4/6	El desempeño del personal no es evaluado	Al no evaluar el desempeño del personal no se puede conocer cuan efectivas son las actividades desarrolladas por los mismo y no se comprobaría la calidad del trabajo	La administración de la Cooperativa deberá establecer mecanismos o métodos que permitan evaluar el desempeño de los trabajadores de la entidad y permita también llegar a una conclusión sobre el estado emocional del trabajador.
6	Ambiente de Control	CI.AC 5/6	El Consejo de Administración no proporciona o elabora las políticas y metodologías de trabajo	El no proporcionar las herramientas o pautas necesarias para la realización de las tareas, puede llevar a que la Entidad sea administrada de forma empírica y con esto se estaría arriesgando el cumplimiento de las metas planteadas.	El Consejo de Administración debe de forma urgente elaborar las metodologías para la ejecución de las operaciones como contratación de empleados, controles financieros, de personal, etc.

Elaborado por: Hilda Mesa Fecha: 19/09/2015

Revisado por: Elizabeth Oña Fecha: 19/09/2015



H. CI 4/7

<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p align="center">Auditoría de Gestión</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p> <p align="center">Debilidades o Hallazgos de Control Interno</p>					
Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
7	Establecimiento de objetivos	CI. EO1/2	Los objetivos planteados sin considerar los reglamentos, leyes y normas que regulan la entidad	La entidad no logre mantenerse en el mercado financiero.	Es necesario que la administración realice una revisión de si los objetivos se sujetan las normas, leyes y reglamentos de las entidades reguladoras y políticas internas.
8	Identificación de riesgos	CI. IR1/2	No se identifica anticipadamente los riesgos	Impediría el cumplimiento de los objetivos	El Consejo de Administración y la Gerencia deben proponerse la realización de identificación de riesgos para que no afecte el cumplimiento de las metas planteadas.
9	Identificación de riesgos	CI. IR1/2	No se analiza factores internos y externos	No se conocería los cambios que podrían presentarse en la legislación, tecnología, infraestructura, etc.	Realizar un análisis de cambios de los factores inherentes a la institución y los que podrían cambiar impredeciblemente dentro de la Cooperativa.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 19/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 19/09/2015



AUDIT - HILDA MESA

AUDITORA INDEPENDIENTE

H. CI 5/7

<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p align="center">Auditoría de Gestión</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p> <p align="center">Debilidades o Hallazgos de Control Interno</p>					
Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
10	Evaluación de riesgos	CI. EVR.1/2	No se evalúa los riesgos presentados	Se desconocería el impacto ocasionado en las operaciones de la Cooperativa	Desarrollar un modelo o formato que permita llevar a cabo la evaluación de riesgos.
11	Evaluación de riesgos	CI. EVR.1/2	Falta de mecanismos que ayuden a solucionar los problemas presentados	Se podría para las actividades, ocasionaría el cierre de la entidad y dudas en la misma.	Diseñe o implemente procedimientos que ayuden en la solución de problemas frecuentes con la finalidad de que ayuden a solucionar en el tiempo menos posible.
12	Respuesta a los Riesgos	CI.RR.1/2	Inexistencia de un plan de manejo de riesgos	Falta de reacción ante el problema eminente, no saber qué medidas tomar, caos en las operaciones.	Elaborar un plan de manejo de problemas presentados, como reaccionar ante lo inminente.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 19/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 19/09/2015



AUDIT - HILDA MESA

AUDITORA INDEPENDIENTE

H. 6/7

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
13	Actividades de Control	CI.AC.1/3	Falta de un manual de procedimientos.	Actividades desarrolladas sin lógica e ineficientes, mal control documental, procesos mal ejecutados.	El consejo de administración debe desarrollar urgentemente el manual de procedimientos para las operaciones de la Cooperativa.
14	Actividades de Control	CI.AC.1/3	Falta de capacitación al personal.	Mal desempeño del profesional contratado	La administración debe realizar un programa de actualización y capacitación para el personal de la Cooperativa.
15	Actividades de Control	CI.AC.1/3	Falencia en el manejo del sistema	Se dañe el sistema, datos mal ingresados, incongruencia en la información e inseguridad de los reportes.	Se debe proceder con la capacitación a todo el personal de la Cooperativa en temas de manejo y administración del sistema de información CONEXUS.

Elaborado por: Hilda Mesa **Fecha:** 19/09/2015

Revisado por: Elizabeth Oña **Fecha:** 19/09/2015



H. CI 7/7

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná					
Auditoría de Gestión					
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014					
Debilidades o Hallazgos de Control Interno					
Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
16	Información y comunicación	CI.IC2/3	Las disposiciones de cambios en las operaciones tomados por el Consejo de Administración no son comunicados inmediatamente a los empleados de la Cooperativa	Actividades desarrolladas erróneamente, repetición de los procesos, desconocimiento de nuevas normas.	Los cambios o resoluciones tomados por el Consejo de Administración deben ser comunicados inmediatamente cuando surgen aquellos o cuando se inicie la primera hora de labores.
17	Información y comunicación	CI.IC2/3	Los problemas presentados no son comunicados inmediatamente a los organismos de control interno de la Cooperativa	Falta de decisiones correctivas, decisiones tomadas imprecisas, insatisfacción de la Asamblea General, dificultades no resueltas.	Se implante una norma de comunicación obligatoria e inmediata de los problemas que se presentan dentro de la institución desde la más mínima hasta la de mayor gravedad.
18	Supervisión	CI. S 1/2	No se controla los permisos de los empleados	Inasistencia sin justificar, abandono de las actividades, paralización de ciertas áreas por falta de personal.	Implementar políticas para la solicitud de permisos y que toda inasistencia sea justificada documentalmente.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 19/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 19/09/2015



IG.1/3

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

3.5.11. Indicadores de Gestión

Evaluación de forma cualitativa del cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la Cooperativa.

1) Evaluación de cumplimiento Visión

Indicador

$$Visión = \frac{\# \text{ de empleados que conocen la visión}}{\text{Total de empleados}} = \frac{3}{3} = 1 = 100\%$$

Interpretación

El 100% del personal que colabora con la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de La Maná tiene pleno conocimiento de la visión de la institución.

2) Evaluación de cumplimiento Misión

Indicador

$$Misión = \frac{\# \text{ de empleados que conocen la misión}}{\text{Total de empleados}} = \frac{3}{3} = 1 = 100\%$$

Interpretación

El 100% del personal que trabaja en la cooperativa conoce y entiende la misión de la institución.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 20/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 20/09/2015



IG.2/3

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Indicadores de Gestión

3) Evaluación de cumplimiento de los Objetivos planteados

Indicador

$$\text{Cumplimiento de los objetivos} = \frac{\# \text{ de objetivos cumplidos}}{\text{Total de objetivos planteados}}$$

$$\text{Cumplimiento de los objetivos} = \frac{7}{10} = 0.70 * 100\% = 70\%$$

CUADRO 12.

MATRIZ DE EFICIENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

CRITERIO	PORCENTAJE
Excelente	76 – 100
Bueno	51 % - 75
Regular	26% - 50%
Deficiente	0% - 25%

Fuente: Cooperativa Cámara de Comercio La Maná

Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza

Interpretación

Los objetivos planteados por la Cooperativa están siendo cumplidos en un 70% encontrándose en un nivel bueno de cumplimiento y ejecución lo cual representa una forma eficiente de gestión de los objetivos.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 20/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 20/09/2015



IG.3/3

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Indicadores de Gestión</p>
<p>4) Cumplimiento de Políticas</p> <p><u>Indicador</u></p> $\text{Cumplimiento de políticas} = \frac{\text{Políticas cumplidas}}{\# \text{ de políticas establecidas}}$ $\text{Cumplimiento de políticas} = \frac{4}{4} = 1 * 100 = 100\%$ <p>Interpretación</p> <p>Para el año 2014 las políticas establecidas por la Cooperativa se han cumplido al 100%, lo que refleja una aplicación adecuada de las mismas por parte de la administración de la entidad.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 20/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 20/09/2015



IA.1/2

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>										
<p>3.5.12. Indicadores de Administración</p>										
<p>1) Capacitación al personal</p> $\text{Capacitación} = \frac{\# \text{ de personas capacitadas en el año}}{\text{total de personal}}$ $\text{Capacitación} = \frac{0}{3} = 0$ <p style="text-align: center;">CUADRO 13.</p> <p style="text-align: center;">MATRIZ DE EFICIENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">CRITERIO</th> <th style="text-align: center;">PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td style="text-align: center;">76 – 100</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td style="text-align: center;">51 % - 75</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td style="text-align: center;">26% - 50%</td> </tr> <tr style="background-color: red;"> <td>Deficiente</td> <td style="text-align: center;">0% - 25%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Cooperativa Cámara de Comercio La Maná Elaborado por: Mesa Mesa Hilda Narciza</p> <p>Interpretación</p> <p>Mediante la evaluación realizada se puede observar que la administración de la Cooperativa no ha llevado a cabo un plan de capacitación para el personal durante el año 2014, por lo tanto se puede evidenciar un claro nivel deficiente en la gestión del personal.</p>	CRITERIO	PORCENTAJE	Excelente	76 – 100	Bueno	51 % - 75	Regular	26% - 50%	Deficiente	0% - 25%
CRITERIO	PORCENTAJE									
Excelente	76 – 100									
Bueno	51 % - 75									
Regular	26% - 50%									
Deficiente	0% - 25%									

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 20/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 20/09/2015



IA.2/2

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Indicadores de Administración</p>
<p>2) Servicio al cliente</p> $\text{Servicio al cliente} = \frac{\text{personal a cargo de la atención al cliente}}{\text{total de personal}}$ $\text{Servicio al cliente} = \frac{2}{3} = 0.66 * 100 = 66\%$ <p>Interpretación</p> <p>El personal a cargo de la atención al cliente de la Cooperativa integra el 66% de los empleados de la misma lo que se entiende que al menos dos personas del total de trabajadores son ocupados en estas dignidades.</p>
<p>3) Satisfacción de los socios y clientes</p> $\text{Satisfacción de los socios} = \frac{\# \text{ de socios conformes}}{\text{total de socios}}$ $\text{Satisfacción de los socios} = \frac{184}{500} = 0.368 * 100 = 37\%$ <p>Interpretación</p> <p>Solo el 37% de los socios y clientes de la Cooperativa se encuentran satisfechos o conformes con el servicio que brinda con la institución, lo que refleja la necesidad de tomar acciones urgentes ante este resultado obtenido.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 20/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 20/09/2015



IF.1/2

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>3.5.13. Indicadores Financieros</p>
<p>1) Indicadores de liquidez</p> <p>A) Razón corriente</p> $\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ $\text{Razón corriente} = \frac{344527.32}{288575.27} = \$ 1.16$ <p>Interpretación</p> <p>Para el año 2014 la Cooperativa por cada dólar de obligación vigente contaba con \$ 1.16 dólares para respaldar sus deudas.</p> <p>B) Capital de trabajo</p> $\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$ $\text{Capital de trabajo} = 344527.32 - 288575.27 = 55952.05$ <p>Interpretación</p> <p>Una vez que la Cooperativa cancele sus obligaciones corrientes le quedan \$ 55.592.05 dólares para atender las demás obligaciones que surgen en el desarrollo normal de la actividad económica.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 20/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 20/09/2015



IF.2/2

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Indicadores Financieros</p>
<p>2) Indicador de endeudamiento</p> <p>A) Nivel de endeudamiento</p> $\text{Niv. de endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total activo}} = 100\%$ $\text{Niv. de endeudamiento} = \frac{288575.27}{347566.03} = 0.8302 * 100 = 83.02\%$ <p>Interpretación</p> <p>Se puede decir que la participación de los acreedores para el año 2014 es del 83.02% sobre el total de los activos de la Cooperativa, lo cual representa un nivel de riesgo muy alto para la entidad.</p>
<p>3) Indicadores de rentabilidad</p> <p>A) Rentabilidad del patrimonio</p> $\text{Rent. del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$ $\text{Rent. del patrimonio} = \frac{0}{58990.76} = 0$ <p>Interpretación</p> <p>Para el año 2014 la Cooperativa no ha obtenido rentabilidad alguna sobre su patrimonio.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 20/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 20/09/2015



ICI1/14

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

3.5.14. Informe de Control Interno

La Maná 21 de septiembre del 2015

Señores

Asamblea General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de La Maná.

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Una vez terminada la ejecución de la Auditoria de gestión, dentro de la cual es necesario verificar la confiabilidad, comprobar el cumplimiento y determinar la existencia del Control Interno en la institución, del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2014, se ha observado lo siguiente:

- ***POCA SOCIALIZACIÓN DE LOS VALORES ÉTICOS Y MORALES DE LA COOPERATIVA***

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICI2/14

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Informe de Control Interno</p>
<p>CRITERIO</p> <p>Difundir o socializar constantemente o como sea posible los valores de la institución.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>Los valores de la cooperativa no son analizados y socializados por la administración de la entidad.</p> <p>CAUSA</p> <p>La administración no considera importante la socialización debido a que cuando ingresa un nuevo empleado se le entrega un documento con los datos principales de la cooperativa y se considera por ya conocido.</p> <p>EFECTO</p> <p>Al no socializar los valores de la Cooperativa sus colaboradores tendrían actitudes incorrectas ante los socios y clientes de la entidad.</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>De acuerdo a la evaluación realizada se pudo observar que la administración no realiza una socialización de los valores éticos y morales establecidos para la cooperativa.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICI3/14

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Informe de Control Interno</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>La administración deberá realizar o tener como prioridad permanente dar a conocer los valores éticos y morales de la institución con la finalidad de que los empleados actúen bajo los mismos, para demostrar confianza y seguridad a sus socios y clientes.</p> <p style="text-align: center;">- NO SE VERIFICA QUE EL TRABAJADOR ESTE DESEMPEÑANDO EN EL PUESTO PARA EL QUE FUE CONTRATADO</p> <p>CRITERIO</p> <p>Dar cumplimiento a los contratos de trabajo firmados entre el empleado y empleador</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>No se verifica que los trabajadores estén desempeñando sus labores para lo que fueron contratados.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICI4/14

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Informe de Control Interno</p>
<p>CAUSA</p> <p>Las condiciones de los contratos de trabajo no son tomados en cuenta al momento de asignar los puestos de trabajo.</p> <p>EFECTO</p> <p>Ocasionaría sanciones por parte de la entidad reguladora y el trabajador no desempeñaría correctamente sus funciones</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Al momento de la evaluación se pudo observar que la administración no revisa que el trabajador desempeñe las funciones para lo realmente fue contratado.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>La administración debe revisar y verificar que se dé cumplimiento a las cláusulas establecidas en los contratos de trabajo firmados por los empleados y la Entidad contratante.</p> <p style="text-align: center;">- <i>LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD SIN DEFINIR</i></p> <p>CRITERIO</p> <p>Cada empleado así como la administración a cargo debe conocer y tener en cuenta cada una de las responsabilidades que tiene con los socios, los clientes, los organismos internos de regulación y control, así como los organismos reguladores externos.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICIS/14

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Informe de Control Interno</p>
<p>CONDICIÓN</p> <p>No se han definido o establecido las responsabilidades que tiene cada uno de los empleados.</p>
<p>CAUSA</p> <p>El Consejo de Administración no está realizando o dando cumplimiento a sus funciones.</p>
<p>EFFECTO</p> <p>No definir responsabilidades hace que no se pueda determinar responsables por las malas acciones y actividades realizadas.</p>
<p>CONCLUSIÓN</p> <p>Durante la evaluación se verificó que las líneas de responsabilidad no han sido definidas</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>El Consejo de administración debe designar de forma escrita a cada funcionario de la Cooperativa las responsabilidades que tiene cada uno por formar parte de la institución y por las operaciones de la entidad.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICI6/14

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Informe de Control Interno</p>
<p>- <i>CONTRATACIÓN DE PERSONAL SIN CONVOCAR A CONCURSO PREVIO</i></p> <p>CRITERIO</p> <p>Para la contratación de personal se debe convocar mediante medios escritos o al aire el concurso de vacantes disponibles para que todos los postulantes tengan las mismas posibilidades de ingreso a la institución.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>El personal nuevo es contratado sin ser convocado a un concurso previo.</p> <p>CAUSA</p> <p>No se realiza la convocatoria debido a que demanda de gasto publicitario y porque los nuevos empleados son puestos por los dirigentes de la Cooperativa.</p> <p>EFEECTO</p> <p>El no convocar a concurso hace que el personal sea contratado por uso de influencias ocasionando un mal prestigio para la institución.</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Durante la evaluación se pudo verificar que un empleado ha sido contratado por ser amigo personal del encargado de la administración de la Cooperativa verificando la falta de convocatoria a concurso del puesto de trabajo.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICI7/14

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

Informe de Control Interno

RECOMENDACIÓN

La administración debe elaborar un manual específico para llevar a cabo la contratación de nuevo personal para la institución detallando claramente el perfil profesional.

- ***FALTA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL***

CRITERIO

Para comprobar que el desempeño de los empleados es efectivo y eficiente se debe proceder a realizar una evaluación del mismo, mediante la aplicación de formatos establecidos y diseñados por la administración.

CONDICIÓN

El desempeño profesional del personal de la Cooperativa no está siendo evaluado

CAUSA

La administración no ha establecido los formatos para evaluación del desempeño del personal porque no cuenta con la capacitación suficiente para realizar el mismo.

EFECTO

No se puede conocer cuan efectivas son las actividades desarrolladas por los mismo y no se comprobaría la calidad del trabajo.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICI8/14

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Informe de Control Interno</p>
<p>CONCLUSIÓN</p> <p>Durante la evaluación se verifica que la Cooperativa no cuenta con formatos para realizar una evaluación de desempeño a los empleados por no contar con el personal adecuado y los encargados de su realización no poseen el conocimiento necesario.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>La administración de la Cooperativa deberá establecer mecanismos o métodos que permitan evaluar el desempeño de los trabajadores de la entidad y permita también llegar a una conclusión sobre el estado emocional del trabajador.</p> <p style="text-align: center;">- <i>FALTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i></p> <p>CRITERIO</p> <p>Para el desempeño de sus funciones la entidad debe contar con manual de procedimientos que norme o dirija cada uno de los procesos que se realizan dentro de la Cooperativa.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>La Cooperativa no dispone de un manual de procedimientos.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICI9/14

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Informe de Control Interno</p>
<p>CAUSA</p> <p>La cooperativa no ha elaborado un manual de procedimientos debido a que no cuenta con personal calificado para ello y es necesario de la contratación de un profesional externo y su costo es muy elevado.</p>
<p>EFECTO</p> <p>Actividades desarrolladas sin lógica e ineficientes, mal control documental, procesos mal ejecutados.</p>
<p>CONCLUSIÓN</p> <p>Al momento de la evaluación se pudo verificar que la Cooperativa dispone de un manual de funciones más no de un manual de procedimientos que indique los pasos a seguir en cada proceso que realiza la entidad.</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>El Consejo de Administración debe desarrollar urgentemente el manual de procedimientos para las operaciones de la Cooperativa.</p> <p style="text-align: center;">- <i>FALTA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</i></p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICI10/14

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Informe de Control Interno</p>
<p>CRITERIO</p> <p>El personal que colabora en la Cooperativa debe ser capacitado periódicamente o al menos una vez cada seis meses, con la finalidad que mejore su desempeño profesional y calidad de trabajo.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>Durante el año 2014 la administración de la Cooperativa no ha ejecutado o ha autorizado algún tipo de capacitación para su personal.</p> <p>CAUSA</p> <p>No se ha capacitado al personal por la falta de fondos disponibles para ello y por no constar en el presupuesto de la Cooperativa.</p> <p>EFEECTO</p> <p>Mal desempeño del profesional contratado</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Al realizar la evaluación se pudo observar que la Cooperativa no ha realizado o autorizado algún tipo de capacitación para los empleados que colaboran con la entidad financiera.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICI11/14

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Informe de Control Interno</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>La administración debe realizar un programa de actualización y capacitación para el personal de la Cooperativa.</p> <p style="text-align: center;">- <i>FALENCIA EN EL MANEJO DEL SISTEMA</i></p> <p>CRITERIO</p> <p>El sistema contable del cual dispone la cooperativa debe ser flexible y proporcionar información exacta sobre los movimientos diarios de las actividades económicas de la entidad financiera.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>Existe debilidades o falencias en el manejo del sistema</p> <p>CAUSA</p> <p>Falta de capacitación del personal de la Cooperativa en cuanto al uso y manejo el sistema de información utilizado por la misma, falta de socialización de los módulos que dispone el sistema.</p> <p>EFECTO</p> <p>Se dañe el sistema, datos mal ingresados, incongruencia en la información e inseguridad de los reportes.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICI12/14

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Informe de Control Interno</p>
<p>COCLUSIÓN</p> <p>Al momento del evaluación se pudo identificar que el sistema de información no está siendo manejo en su totalidad porque se solicitó a la señorita cajera que realice un cuadro de caja directamente con el sistema y no pudo realizar por no poder manejar todas las opciones del módulo de caja.</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>A la administración para que proceda con la capacitación a todo el personal de la Cooperativa en temas de manejo y administración del sistema de información CONEXUS.</p> <p style="text-align: center;">- FALTA DE COMUNICACIÓN DE LOS PROBLEMAS PRESENTADOS A LOS ORGANISMOS DE CONTROL INTERNO</p>
<p>CRITERIO</p> <p>Todo dificultad o problema presentado durante las operaciones normales de la entidad deben ser comunicado de forma inmediata a los organismos de control interno de la Cooperativa desde el más mínimo hasta el de mayor gravedad.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICI13/14

Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

CONDICIÓN

Los problemas presentados durante las operaciones de la Cooperativa no están siendo comunicados a los encargados de la administración de la entidad financiera.

CAUSA

Están considerando todo problema o dificultad presentada como mínima y que no es necesario su reporte.

EFEECTO

Falta de decisiones correctivas, decisiones tomadas imprecisas, insatisfacción de la Asamblea General, dificultades no resueltas.

CONCLUSIÓN

Al realizar la evaluación se pudo verificar que no se comunica a los Consejos de Administración y Vigilancia las dificultades que se han presentado durante las operaciones de la Cooperativa. Las decisiones tomadas para resolver los problemas han sido tomadas sin consultar a los altos mandos.

RECOMENDACIÓN

Se implante una norma de comunicación obligatoria e inmediata de los problemas que se presentan dentro de la institución desde la más mínima hasta la de mayor gravedad.

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015



ICI14/14

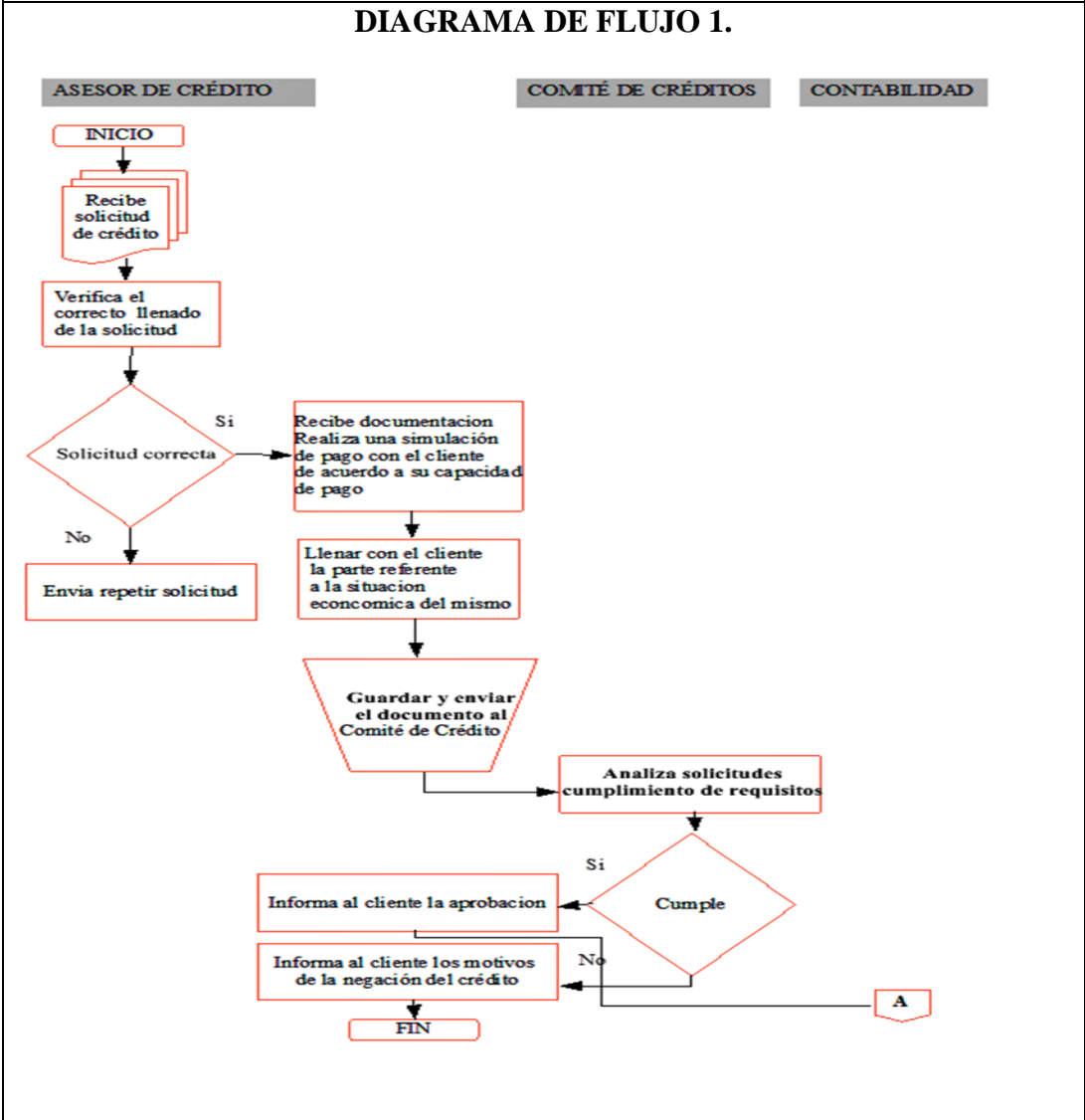
<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>Informe de Control Interno</p>
<p style="text-align: center;"><i>- NO SE CONTROLA LOS PERMISO DE SALIDA DE LOS EMPLEADOS</i></p> <p>CRITERIO</p> <p>Todo empleado para solicitar un permiso de salida debe hacerlo mediante documento escrito y con los justificativos necesarios para poder abandonar las estaciones de la institución.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>No se está realizando un control de los permisos de salida de los empleados.</p> <p>CAUSA</p> <p>La Cooperativa no cuenta con una persona que se haga cargo de la gestión del personal, y el administrador de la entidad financiera solo asiste uno o dos días a la semana.</p> <p>EFECTO</p> <p>Inasistencia sin justificar, abandono de las actividades, paralización de ciertas áreas por falta de personal.</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Se verifica que no existe documento alguno que justifique la salida de los empleados bajo algún tipo de permiso concedido.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Implementar políticas para la solicitud de permisos y que toda inasistencia sea justificada documentalmente.</p>

Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 21/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 21/09/2015

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

3.5.15. Diseñar el extracto actual de los procesos administrativos en las cooperativas de ahorro y crédito.

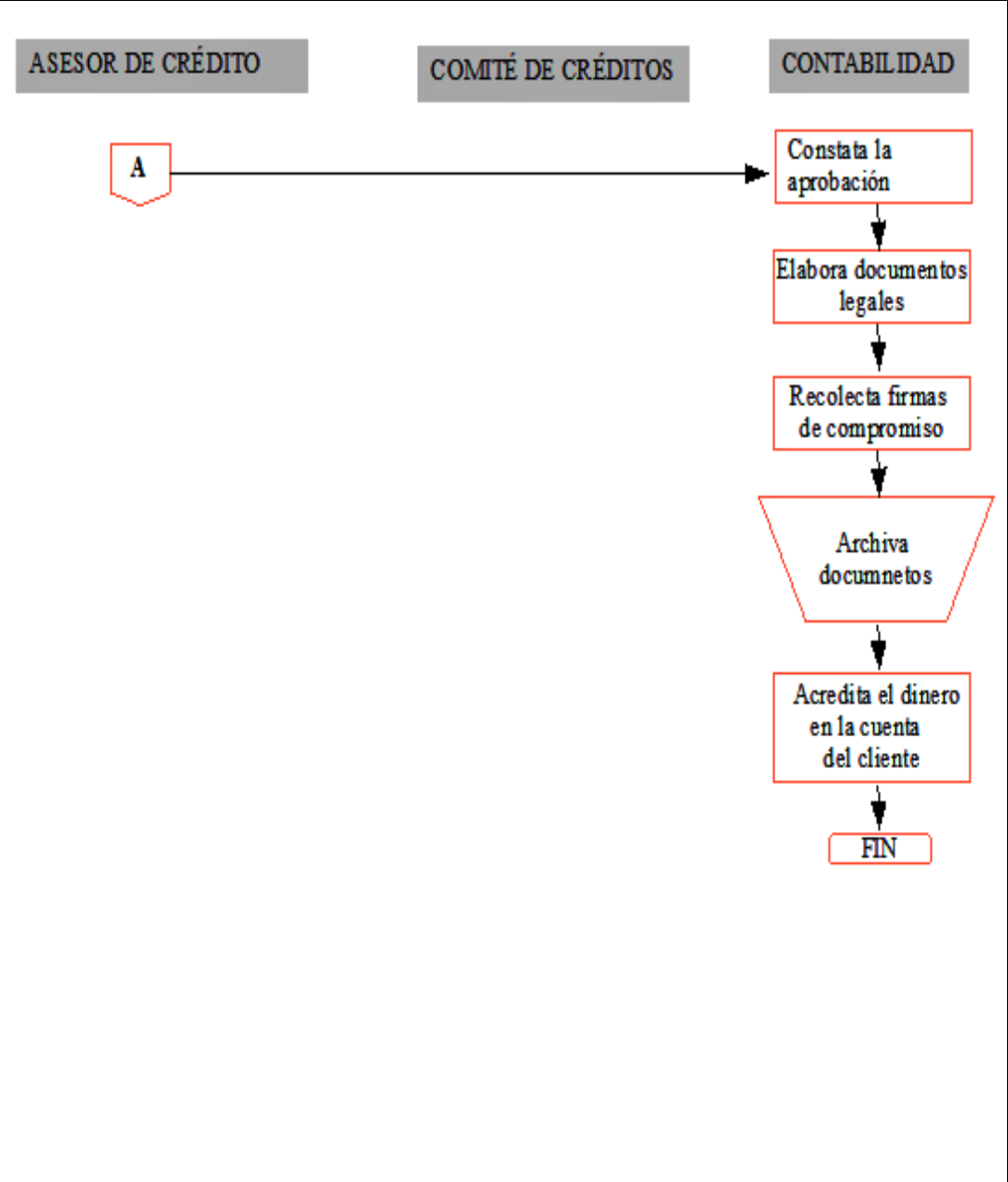
Procedimiento de créditos



Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 22/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 22/09/2015

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Procedimiento de créditos

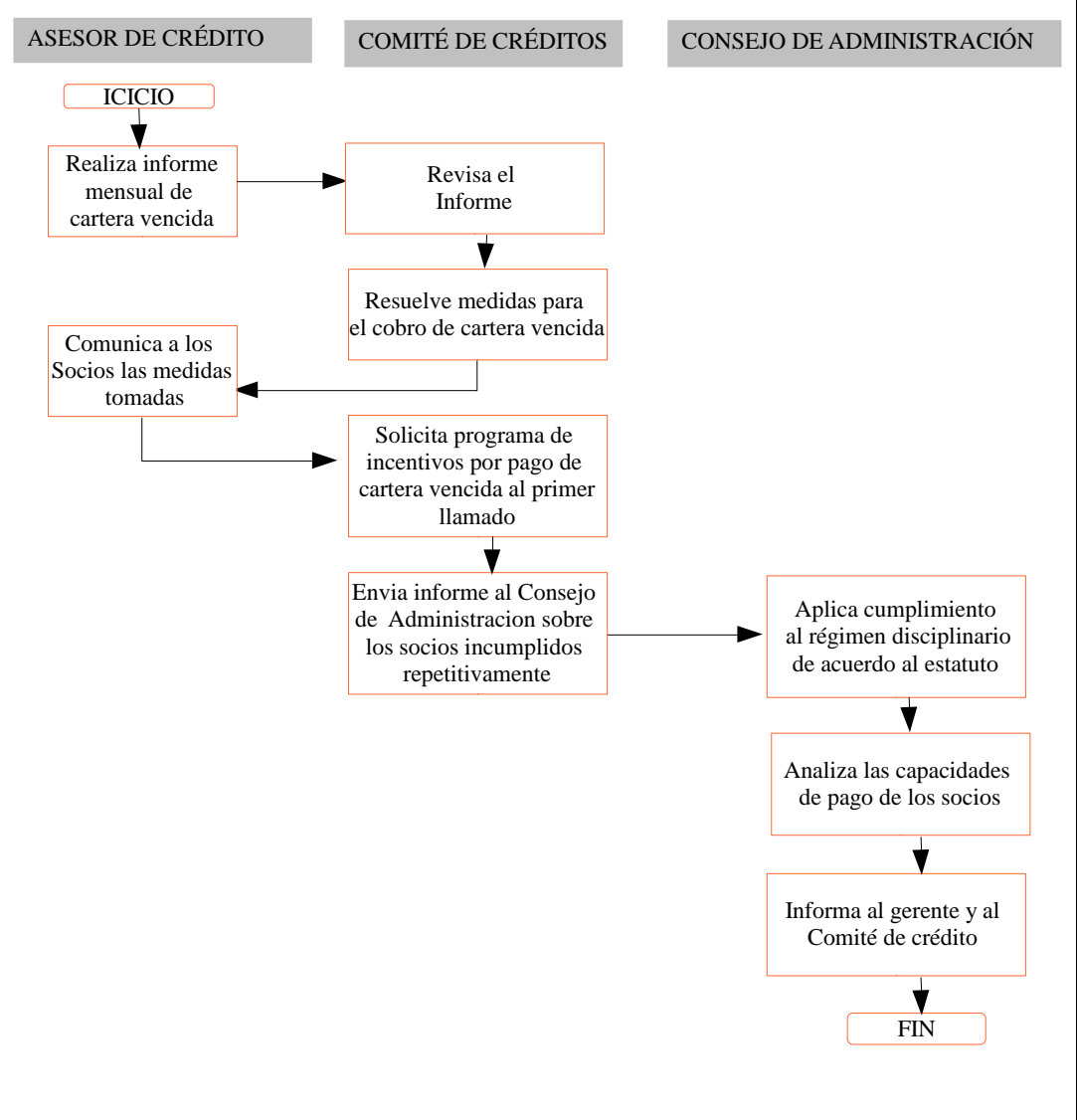


Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 22/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 22/09/2015

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Procedimiento de Cultura de pago

DIAGRAMA DE FLUJO 2.

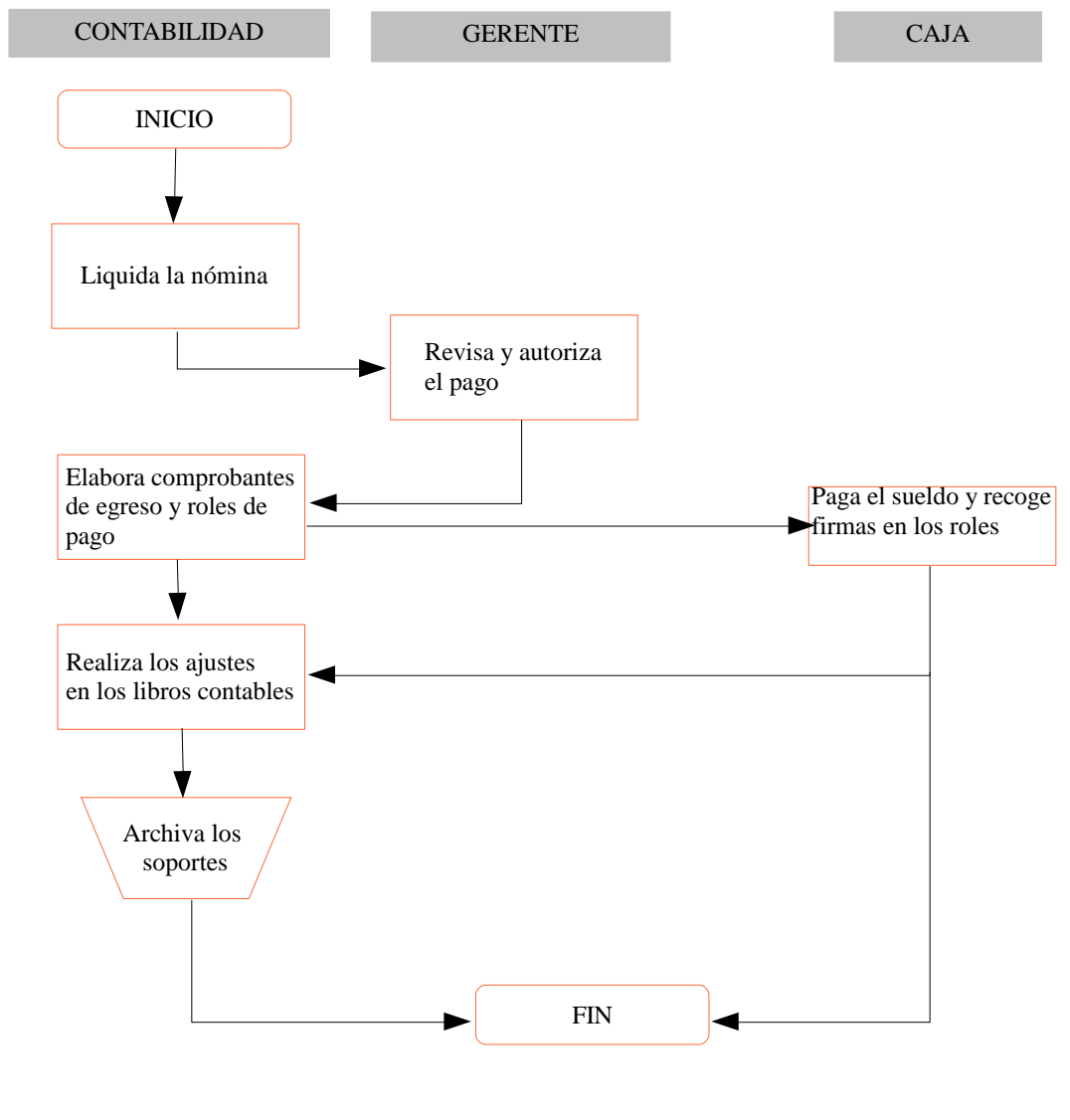


Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 22/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 22/09/2015

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Procedimiento de pago de nómina

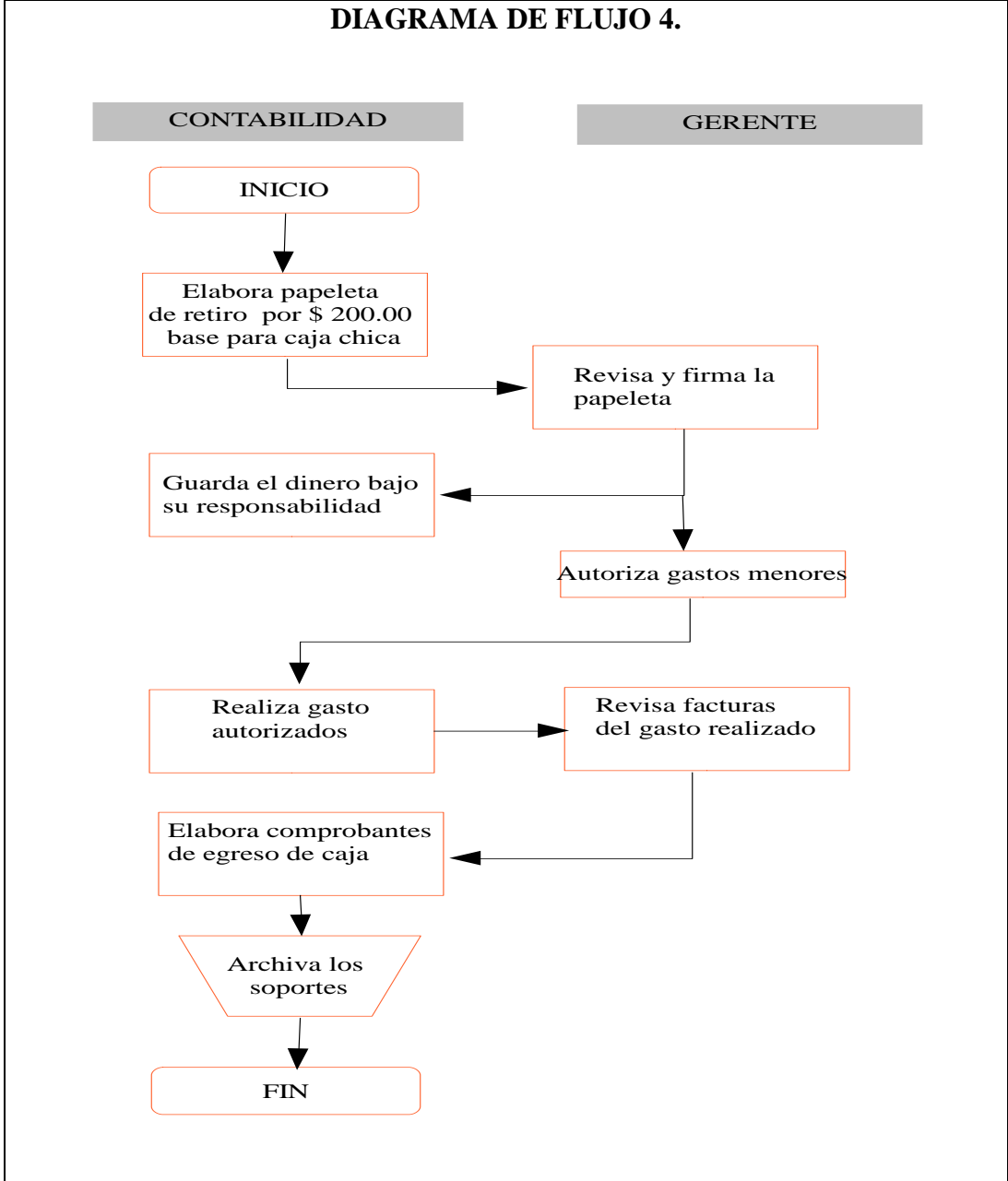
DIAGRAMA DE FLUJO 3.



Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 22/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 22/09/2015

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Procedimiento de Caja chica

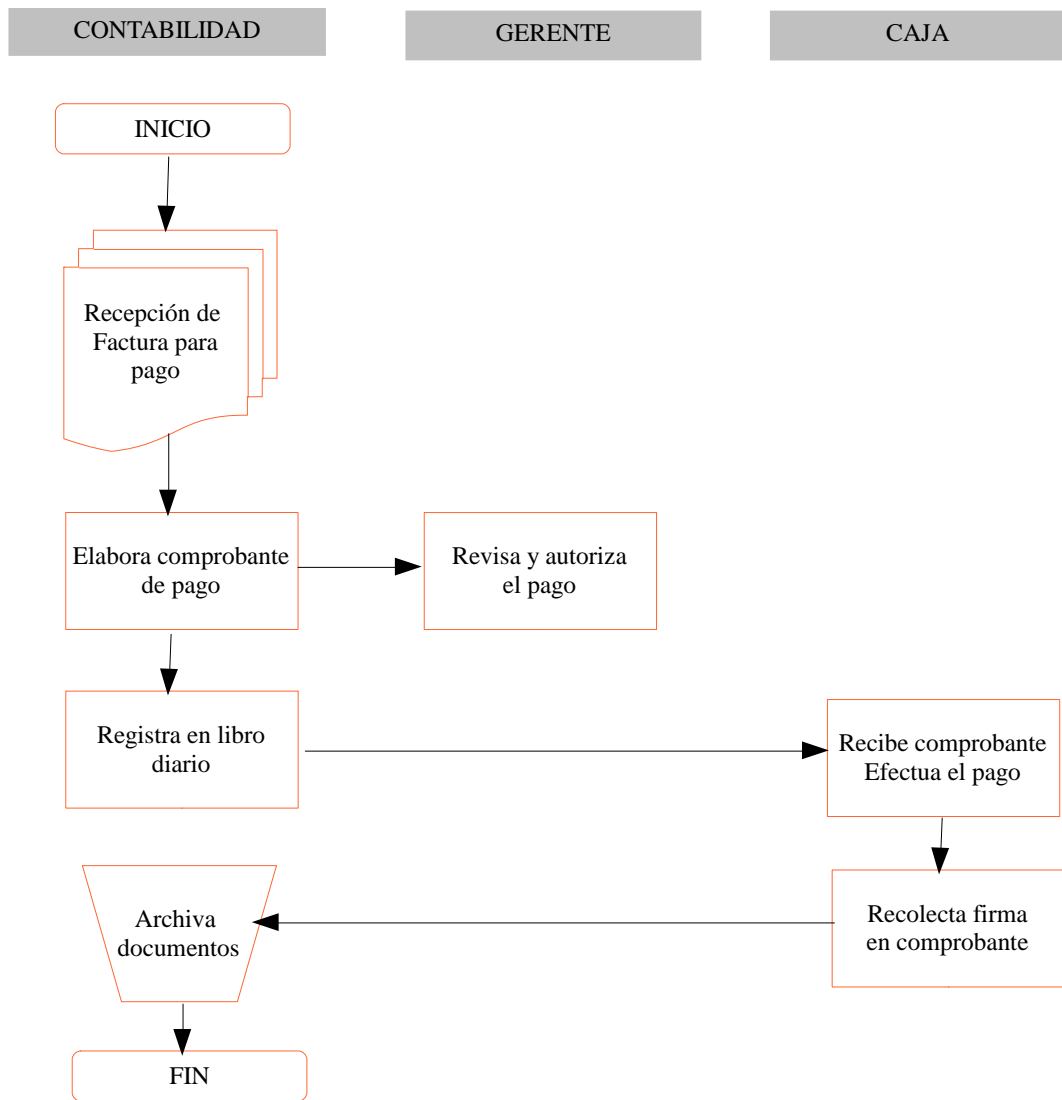


Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 22/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 22/09/2015

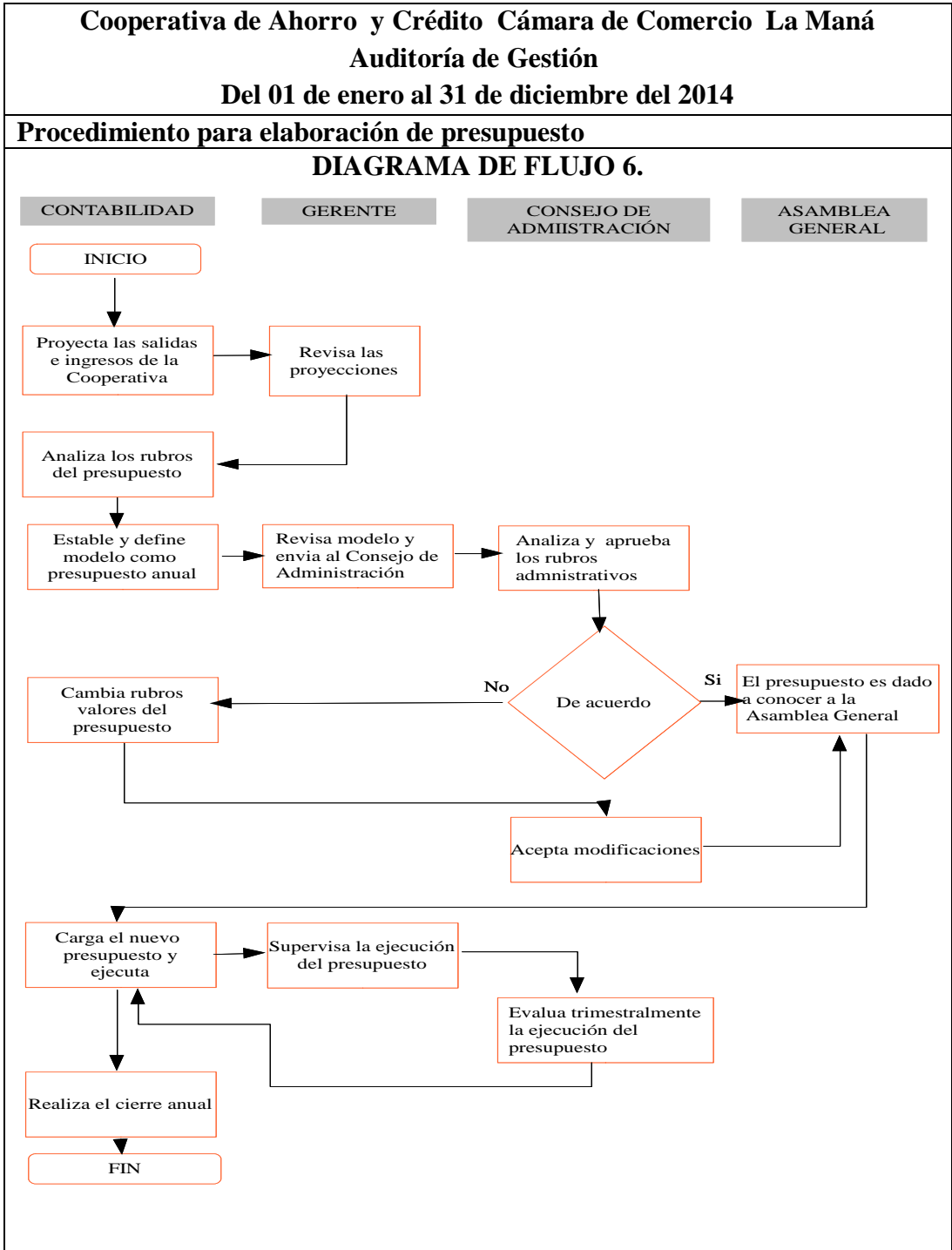
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Procedimiento pago proveedores

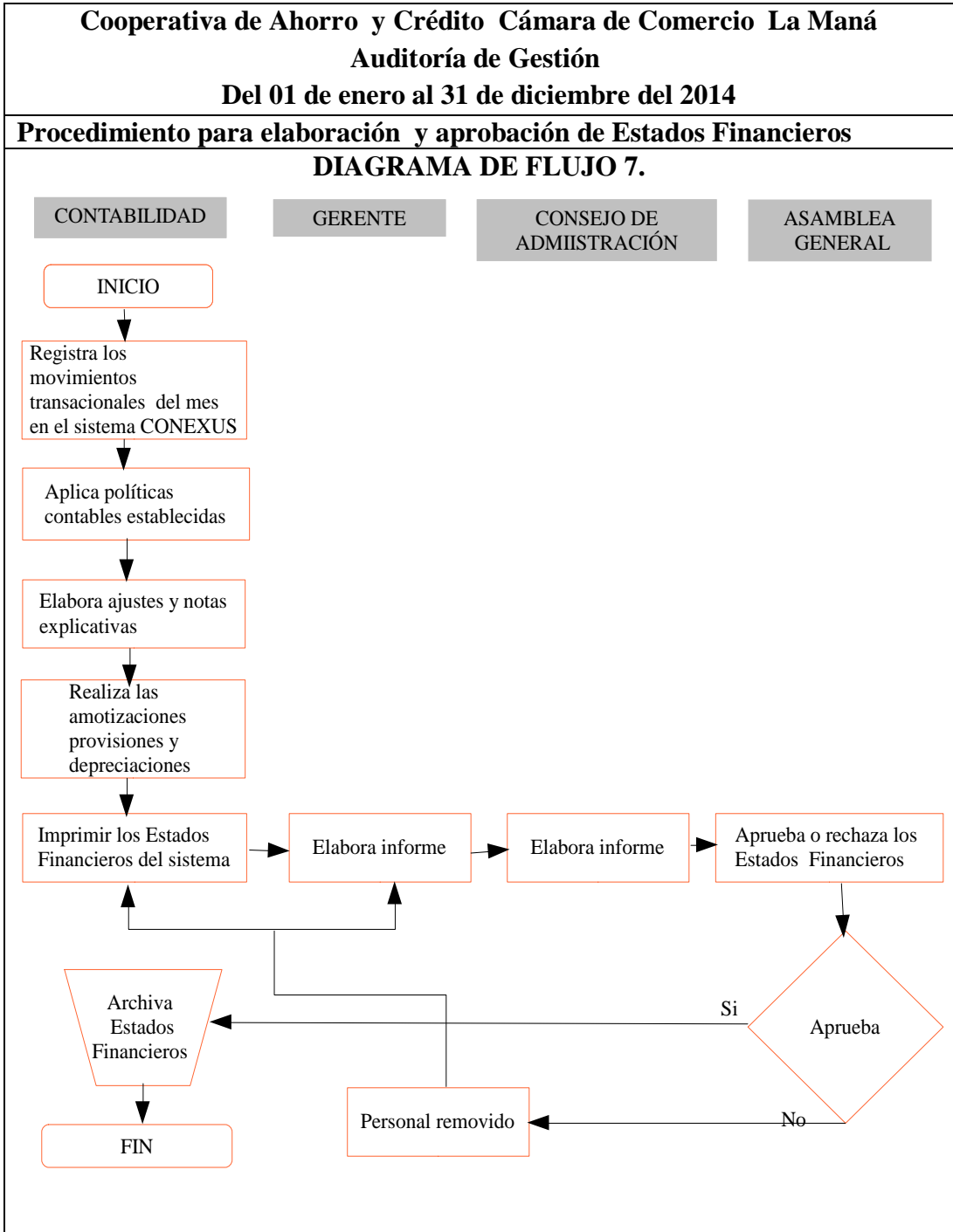
DIAGRAMA DE FLUJO 5.



Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 22/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 22/09/2015



Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 22/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 22/09/2015



Elaborado por: Hilda Mesa	Fecha: 22/09/2015
Revisado por: Elizabeth Oña	Fecha: 22/09/2015

3.5.16. Informe de Auditoría de Gestión

AUDITORÍA DE GESTIÓN

A LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ”

REALIZADO EN:

LAS AREAS ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO LA MANÁ

INFORME DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2014

ESTRUCTURA:

- Portada
- Carta de presentación

CAPÍTULO I: Enfoque de la auditoría

- Motivo de la evaluación
- Objetivo de la evaluación realizada
- Alcance de la auditoría
- Enfoque de la auditoría
- Indicadores utilizados
- Equipo ejecutor de la auditoría

CAPÍTULO II: Información principal de la entidad

- Misión
- Visión

- Base legal
- Objetivos
- Funcionarios principales
- Estructura orgánica

CAPÍTULO III: Resultados de la evaluación del control interno

- Debilidades, conclusiones y recomendaciones de la evaluación realizada al Control Interno de la Cooperativa.

CAPÍTULO IV: Resultados específicos de la evaluación al área administrativa y Consejo de Administración

- Debilidades, conclusiones y recomendaciones de la evaluación realizada para verificar el cumplimiento de las políticas administrativas.

CAPÍTULO X: Diseño propuesto para algunos procesos administrativos realizados por la entidad financiera

- Proceso de crédito
- Proceso de cultura de pago
- Proceso de pago de nómina
- Procedimiento de caja chica
- Proceso pago proveedores
- Proceso elaboración de presupuesto
- Procesos de elaboración y aprobación de Estados Financieros.

La Maná 24 de Septiembre del 2015

Señores

Asamblea General, Consejo de Administración y Vigilancia, Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio La Maná.

Presente.-

De mis Consideraciones:

Se ha efectuado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2014, la auditoría fue realizada mediante Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), las mismas que requiere que una auditoría sea inicialmente planificada y posteriormente ejecutada con la finalidad de obtener la evidencia suficiente y competente como base para una revisión razonable de que la documentación revisada no contenga exposiciones erróneas de carácter significativo.

La evaluación se orienta al análisis del cumplimiento de las políticas de la entidad, por parte Consejo de Administración y Gerente una evaluación de Control Interno basado en el modelo COSO II orientado al área administrativa, los resultados obtenidos de estas evaluaciones se encuentran detallado en las conclusiones y recomendaciones y finalmente se propone un diseño del extracto actual de varios procesos desarrollados por la Cooperativa.

Atentamente,

Hilda Narciza Mesa Mesa

CAPÍTULO I: Enfoque de la auditoria

Motivo de la evaluación

Se realizó la Auditoria de Gestión en el Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná, ubicada en la avenida Eugenio Espejo y Gonzalo Albarracín del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi. Con la finalidad de comprobar y medir el grado de eficiencia y eficacia con que han sido administrados los recursos financieros, materiales y humano de la entidad, así como comprobar el cumplimiento de los objetivos planteados, su misión y visión.

Objetivo de la evaluación realizada

La auditoría realizada en la Cooperativa tiene como objetivo principal medir el desempeño de la gestión administrativa, mediante la aplicación de indicadores administrativos, financieros y de gestión.

Alcance de la Auditoría realizada

La Auditoria estuvo dirigida especialmente al área administrativa y al Consejo de Administración, con la finalidad de verificar la efectividad de la gestión administrativa de la entidad.

Enfoque de la Auditoria

Esta auditoría estuvo enfocada en realizar un análisis de las políticas administrativas aplicadas al área administrativa, evaluar el cumplimiento del control interno, diseño de procesos y entrega de informe final.

Indicadores utilizados

Dentro de la evaluación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná se utilizó indicadores administrativos, de gestión e indicadores financieros, los cuales permitieron evidenciar la efectividad, eficiencia y economía con que han sido utilizados los recursos de la entidad sujeta a evaluación. Los indicadores utilizados se presentan a continuación

INDICADORES UTILIZADOS	
INDICE	FÓRMULA
Gestión	
Visión	$\text{Visión} = \frac{\# \text{ de empleados que conocen la visión}}{\text{Total de empleados}}$
Misión	$\text{Misión} = \frac{\# \text{ de empleados que conocen la misión}}{\text{Total de empleados}}$
Objetivos	$\text{Cumpl. objetivos} = \frac{\# \text{ de objetivos cumplidos}}{\text{Total de objetivos planteados}}$
Políticas	$\text{Cumpl. de políticas} = \frac{\text{Políticas cumplidas}}{\# \text{ de políticas establecidas}}$
Administrativos	
Capacitación al personal	$\text{Capacitación} = \frac{\# \text{ de personas capacitadas en el año}}{\text{total de personal}}$
Servicio al cliente	$\text{Ser. al cliente} = \frac{\text{personal a cargo de la atención al cliente}}{\text{total de personal}}$
Satisfacción de los socios	$\text{Satisfacción de los socios} = \frac{\# \text{ de socios conformes}}{\text{total de socios}}$
Financieros	
Indicadores de liquidez	
Razón corriente	$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$
Capital de trabajo	$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$
Indicador de endeudamiento	
Nivel de endeudamiento	$\text{Niv. de endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total activo}} = 100\%$
Indicador de rentabilidad	
Rentabilidad del patrimonio	$\text{Rent. del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$

CAPÍTULO II: Información principal de la entidad

Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio es una entidad de intermediación financiera con la prestación de servicios y productos rápidos y oportunos que contribuye al desarrollo socio-económico de nuestros socios y clientes a través de una adecuada y eficiente administración de sus recursos.

Misión

Ser una cooperativa de confianza, con cobertura regional especializada en microcréditos manejando mejores estándares de calidad en nuestros productos y servicios y con un personal comprometido con la institución.

Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de La Maná fue creada con aprobación de la Dirección Nacional de Cooperativas mediante Acuerdo Ministerial número, 02348, del 24 de septiembre de 1999, con domicilio legal en el cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, con número de RUC: 05917003340001, la cual debe sujetarse a las siguientes normativas:

- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)
- Ley de la Economía Popular y Solidaria sector financiero
- Código de trabajo
- Código de Comercio
- Ley de seguridad social

Objetivos de la Cooperativa

- Estimular la virtud del ahorro tanto en sus socios como sus clientes.
- Mejorar la calidad de vida de los socios, con el buen manejo de la Cooperativa

- Otorgar créditos de forma ágil y oportuna con las tasas de intereses más bajos.
- Posicionar en el mercado Cooperativista, mediante la prestación de servicios de calidad.
- Incentivar y Mantener el prestigio de la entidad, la fidelidad y valores de todo el personal, mediante la incentivación de mejoramiento continuo y rescate de valores.
- Captar la mayor cantidad posible de inversiones fijas, para destinarlos al micro crédito del sector más vulnerable.
- Liderar el mercado financiero, comercial y social del Cantón garantizando la protección de los términos económicos de los socios.
- Cumplir a cabalidad con todos los procedimientos y reglamentos de la Institución.
- Impulsar la creación de proyectos productivos y sociales que permitan el desarrollo socioeconómico y cultural de los socios.
- Incentivar al ahorro junior en beneficio de los niños del cantón

Funcionarios principales

Gerente General: Sr. Fraszter Guevara

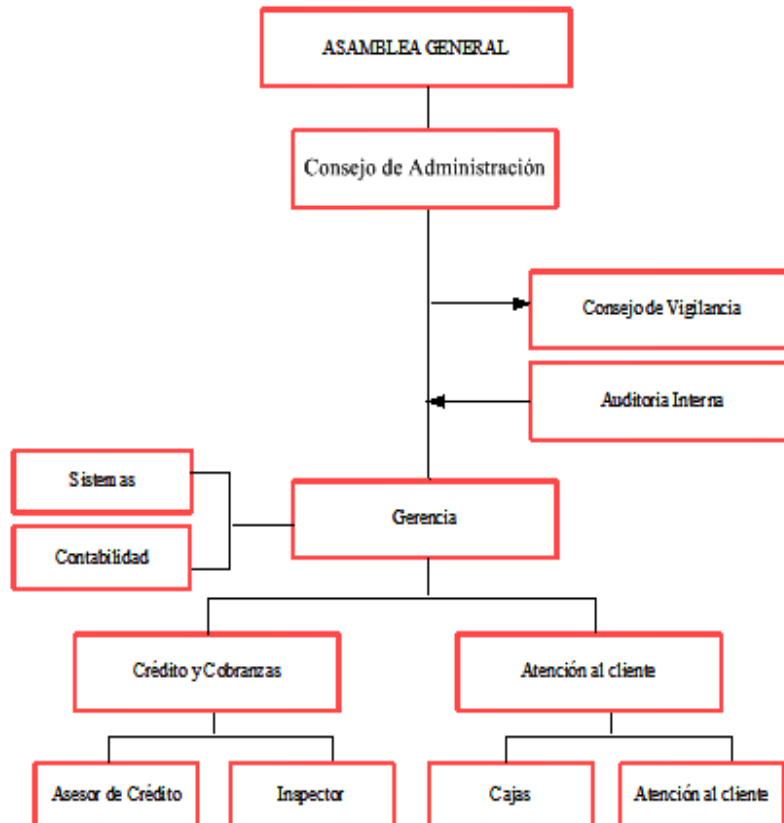
Contador General: CPA. Inés Quintana

Estructura orgánica

Organigrama Estructural

Figura 1.

Organigrama de COAC Cámara de Comercio La Maná



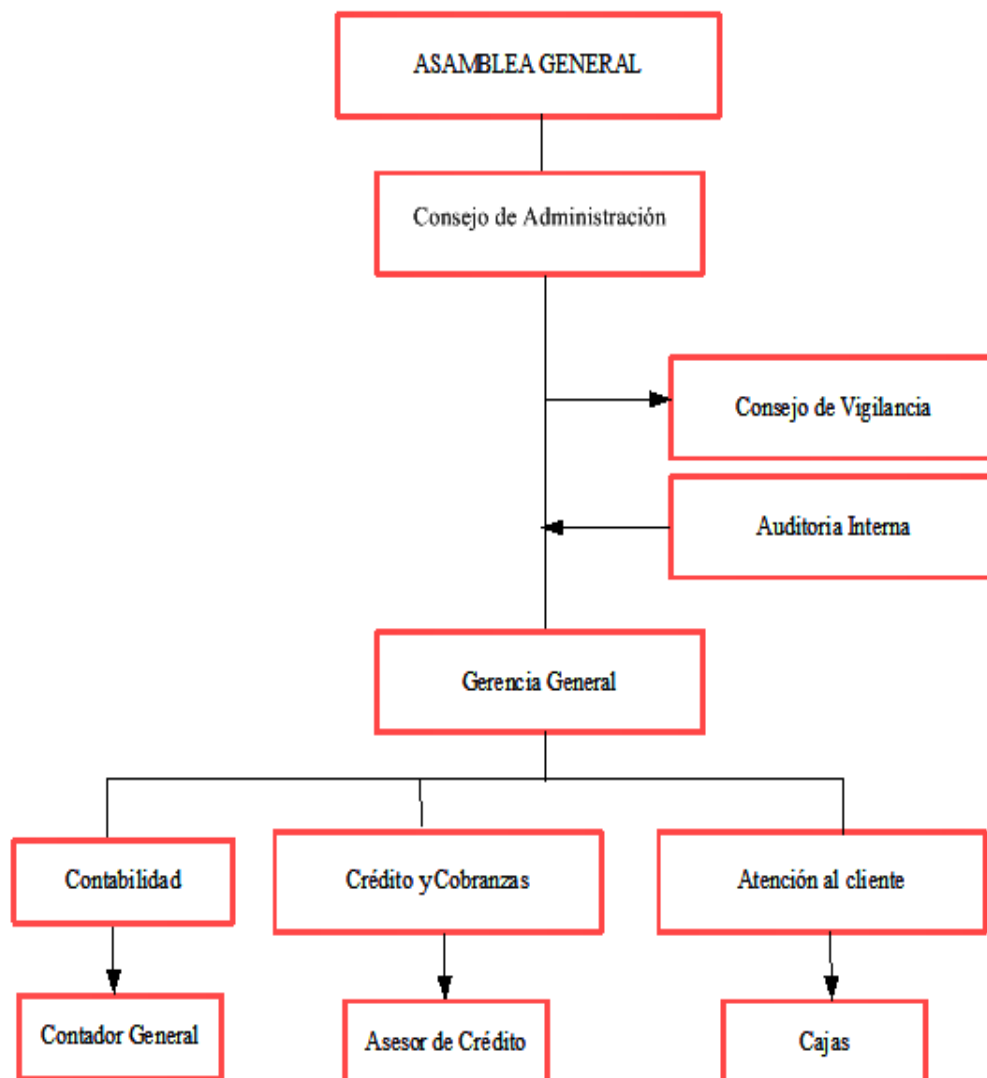
En el actual organigrama estructural de la Cooperativa se encuentra detallada una estructura que no coincide con las áreas de trabajo observadas, por lo que se sugiere readecuar el organigrama con los departamentos o áreas reales existentes.

Cabe indicar que en el modelo actual consta una área de sistemas la cual no existe, esto se evidencio mediante la observación directa y se pudo constatar que el sistema es mantenido por una empresa externa dueña de los derechos del sistema de información CONEXUS de la ciudad de Quito, así como también se observa un inspector para el área de crédito y cobranza no existiendo tal puesto de trabajo puesto que el asesor de crédito realiza labores correspondientes a créditos,

cobranzas y la verificación e inspección de los solicitantes, para el área de atención solo existe el área de caja, lo cual indica que no hay otra persona a cargo de esa área como se puede observar en el organigrama estructural original.

En virtud de lo antes mencionado se propone un modelo ejemplo, que puede ser o no tomado en cuenta por la administración de la Cooperativa, pero si es de inmediata corrección la falencia en contratada.

Organigrama estructural sugerido



CAPÍTULO III: Resultados de la evaluación del control interno

RESUMEN DE HALAZGOS

POCA SOCIALIZACIÓN DE LOS VALORES ÉTICOS Y MORALES DE LA COOPERATIVA

CONCLUSIÓN

De acuerdo a la evaluación realizada se pudo observar que la administración no realiza una socialización de los valores éticos y morales establecidos para la cooperativa.

RECOMENDACIÓN

La administración deberá realizar o tener como prioridad permanente dar a conocer los valores éticos y morales de la institución con la finalidad de que los empleados actúen bajo los mismos para demostrar confianza y seguridad a sus socios y clientes.

NO SE VERIFICA QUE EL TRABAJADOR ESTE DESEMPEÑANDO EN EL PUESTO PARA EL QUE FUE CONTRATADO

CONCLUSIÓN

Al momento de la evaluación se pudo observar que la administración no revisa que el trabajador desempeñe las funciones para lo realmente fue contratado.

RECOMENDACIÓN

La administración debe revisar y verificar que se cumplimiento a las clausulas establecidas en los contratos de trabajo firmados por los empleados y la Entidad contratante.

LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD SIN DEFINIR

CONCLUSIÓN

Durante la evaluación se verificó que las líneas de responsabilidad no han sido definidas

RECOMENDACIÓN

El Consejo de Administración debe designar de forma escrita a cada funcionario de la Cooperativa las responsabilidades que tiene cada uno por formar parte de la institución y por las operaciones de la entidad.

CONTRATACIÓN DE PERSONAL SIN CONVOCAR A CONCURSO PREVIO

CONCLUSIÓN

Durante la evaluación se pudo verificar que un empleado ha sido contratado por ser amigo personal del encargado de la administración de la Cooperativa verificando la falta de convocatoria a concurso del puesto de trabajo.

RECOMENDACIÓN

La administración debe elaborar un manual específico para llevar a cabo la contratación de nuevo personal para la institución detallando claramente el perfil profesional.

FALTA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

CONCLUSIÓN

Durante la evaluación se verifica que la cooperativa no cuenta con formatos para realizar una evaluación de desempeño a los empleados por no contar con el

personal adecuado y los encargados de su realización no poseen el conocimiento necesario.

RECOMENDACIÓN

La administración de la Cooperativa deberá establecer mecanismos o métodos que permitan evaluar el desempeño de los trabajadores de la entidad y permita también llegar a una conclusión sobre el estado emocional del trabajador.

FALTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CONCLUSIÓN

Al momento de la evaluación se pudo verificar que la Cooperativa dispone de un manual de funciones más no de un manual de procedimientos que indique los pasos a seguir en cada proceso que realiza la entidad.

RECOMENDACIÓN

El Consejo de Administración debe desarrollar urgentemente el manual de procedimientos para las operaciones de la Cooperativa.

FALTA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

CONCLUSIÓN

Al realizar la evaluación se pudo observar que la Cooperativa no ha realizado o autorizado algún tipo de capacitación para los empleados que colaboran con la entidad financiera.

RECOMENDACIÓN

La administración debe realizar un programa de actualización y capacitación para el personal de la Cooperativa.

FALENCIA EN EL MANEJO DEL SISTEMA

COCLUSIÓN

Al momento de la evaluación se pudo identificar que el sistema de información no está siendo manejado en su totalidad porque se solicitó a la señorita cajera que realice un cuadro de caja directamente con el sistema y no pudo realizar por no poder manejar todas las opciones del módulo de caja.

RECOMENDACIÓN

A la administración para que proceda con la capacitación a todo el personal de la Cooperativa en temas de manejo y administración del sistema de información CONEXUS.

FALTA DE COMUNICACIÓN DE LOS PROBLEMAS PRESENTADOS A LOS ORGANISMOS DE CONTROL INTERNO

CONCLUSIÓN

Al realizar la evaluación se pudo verificar que no se comunica a los Consejos de Administración y Vigilancia las dificultades que se han presentado durante las operaciones de la Cooperativa. Las decisiones tomadas para resolver los problemas han sido tomadas sin consultar a los altos mandos.

RECOMENDACIÓN

Se implante una norma de comunicación obligatoria e inmediata de los problemas que se presentan dentro de la institución desde la más mínima hasta la de mayor gravedad.

NO SE CONTROLA LOS PERMISOS DE SALIDA DE LOS EMPLEADOS

CONCLUSIÓN

Se verifica que no existe documento alguno que justifique la salida de los empleados bajo algún tipo de permiso concedido.

RECOMENDACIÓN

Implementar políticas para la solicitud de permisos y que toda inasistencia sea justificada documentalmente.

CAPÍTULO IV: Resultados específicos de la evaluación al área administrativa y Consejo de administración

RESUMEN DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA

OBSERVACIÓN

No se ha evidenciado que la Cooperativa cuente con un manual de políticas y procedimientos para sus áreas de trabajo.

CONCLUSIÓN

Por la falta de conocimiento únicamente se ha elaborado un Manual de funciones.

RECOMENDACIÓN

Al presidente del Consejo de Administración para que proceda con la elaboración inmediata del manual de procedimientos para cada una de las áreas de la Cooperativa.

OBSERVACIÓN

No se evalúa el funcionamiento de cada una de las áreas de la Cooperativa.

CONCLUSIÓN

De acuerdo a la inspección realizada solo se planifica la evaluación pero no se está ejecutando la misma.

RECOMENDACIÓN

Al Presidente del Consejo de Administración y al Gerente para que delegue a quien corresponda la realización de la evaluación del funcionamiento de la Cooperativa y de ser necesario disponga la contratación de personal adecuado o calificado en dicho tema.

OBSERVACIÓN

No se revisa las solicitudes de ingreso y salida de socios como indica la ley.

CONCLUSIÓN

Las solicitudes de entrada y salida de socios no se revisa a tiempo, únicamente son revisadas cuando se puede reunir el Consejo de Administración.

RECOMENDACIÓN

Al presidente del Consejo de Administración para que proceda a comunicar por escrito a los demás miembros que integran el mismo, a proceder con la revisión puntual de las solicitudes de ingreso y salida de socios dentro de los 30 días como pide la ley.

OBSERVACIÓN

Las políticas contables no son revisadas por el Consejo de Administración y tampoco son establecidas por este organismo.

CONCLUSIÓN

El establecimiento de las políticas contables se deja bajo el criterio del Contador responsable de elaborar los Estados Financieros.

RECOMENDACIÓN

Al presidente del Consejo de Administración disponer al Contador el detalle de la políticas contables que se utiliza en la elaboración de los Estados Financieros y su sustento legal para que se proceda con la aceptación y aprobación de las mismas y de ser el caso deberán ser modificadas.

OBSERVACIÓN

Para la adquisición de bienes muebles y servicios no se está respetando los montos establecidos en el presupuesto.

CONCLUSIÓN

Se da prioridad a la necesidad que surge y no se respeta los valores presupuestados

RECOMENDACIÓN

Al presidente del Consejo de Administración para que proceda a revisar el presupuesto y se dé cumplimiento con lo establecido en el mismo se exija por escrito las adquisiciones y facturas de las mismas.

CAPÍTULO X: Diseño propuesto para algunos procesos administrativos realizados por la entidad financiera

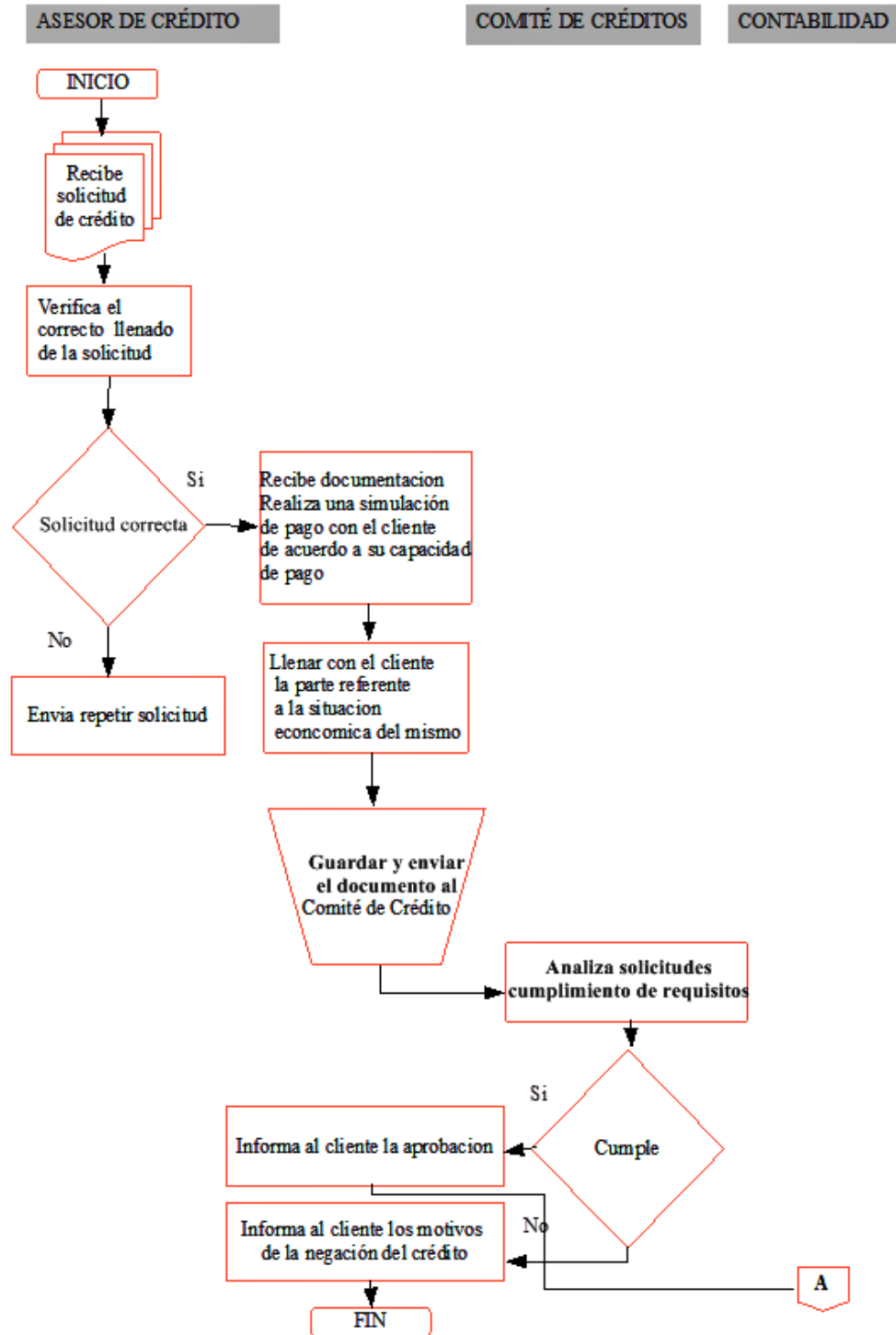
Antes de detallar los diseños de algunos procesos realizados por la cooperativa es necesario recalcar que la institución financiera no dispone de un manual de procedimientos y en virtud a ello se ha procedido a diseñar flujo gramas de procesos que pueden servir como guía a la entidad para que lleguen a elaborar dicho documento faltante.

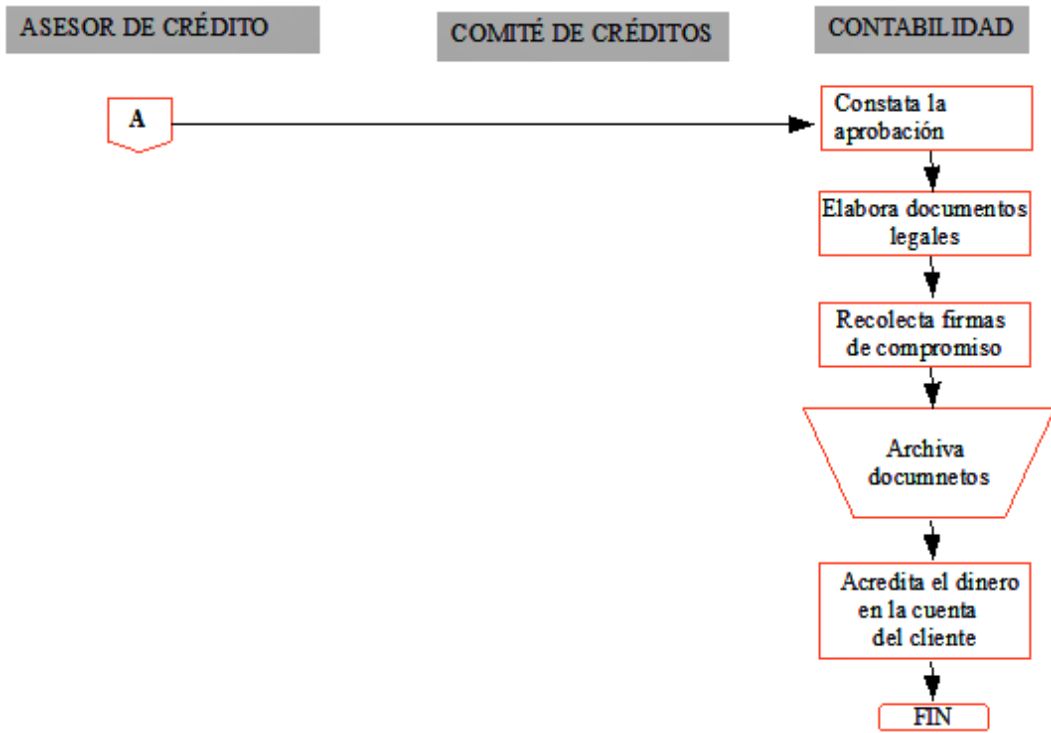
Recuerde, los diseños propuestos solo son ejemplos de guía, es responsabilidad de la administración de la Cooperativa su elaboración total.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS PARA:

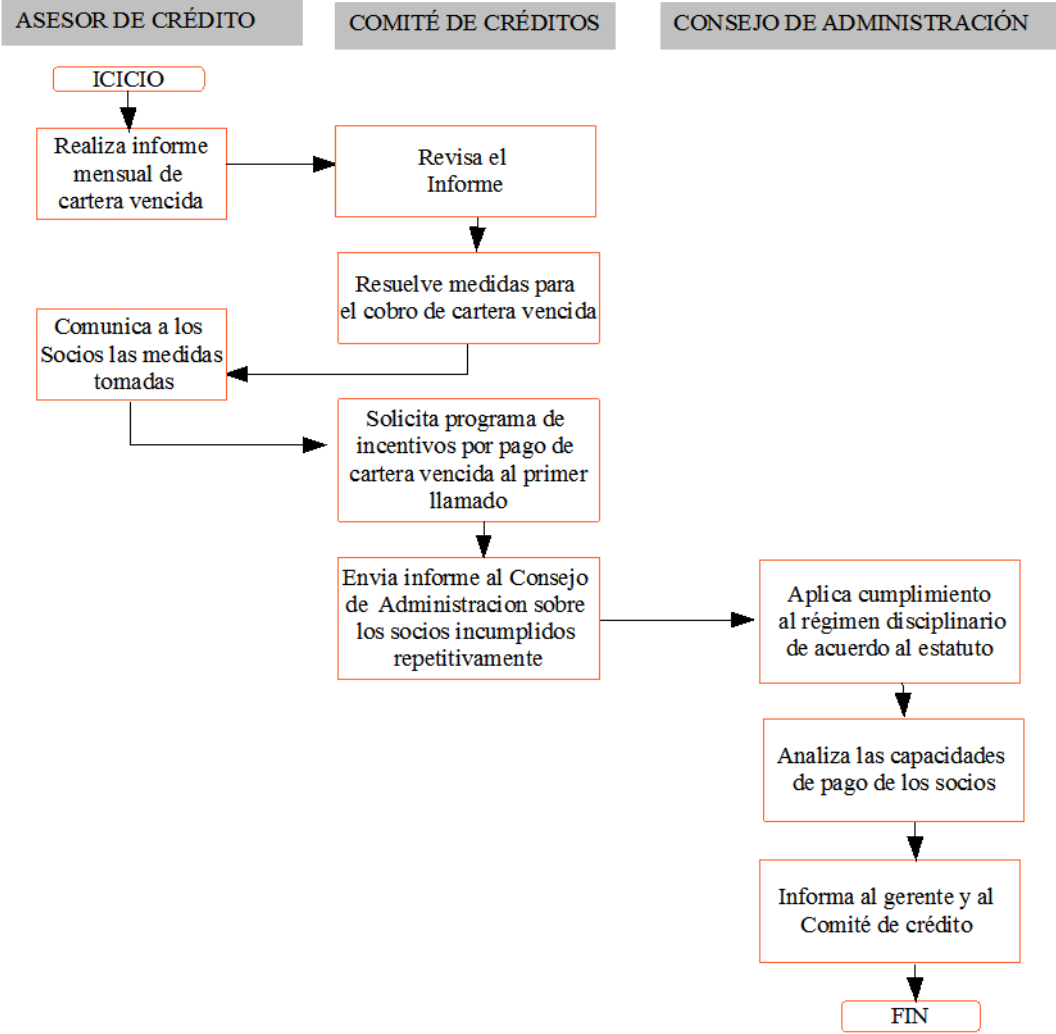
- Proceso de crédito
- Proceso de cultura de pago
- Proceso de pago de nómina
- Procedimiento de caja chica
- Proceso pago proveedores
- Proceso elaboración de presupuesto
- Procesos de elaboración y aprobación de Estados Financieros.

Proceso de crédito

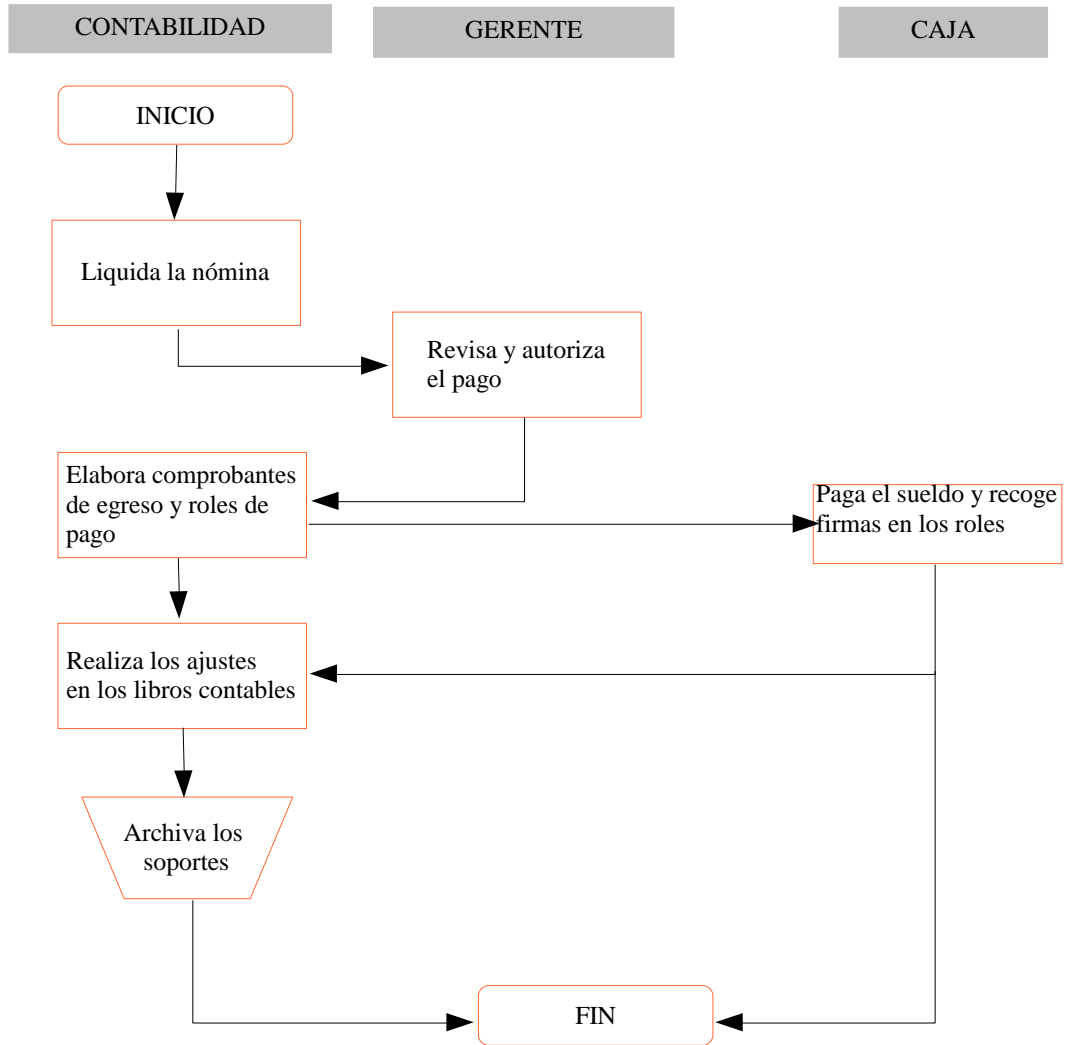




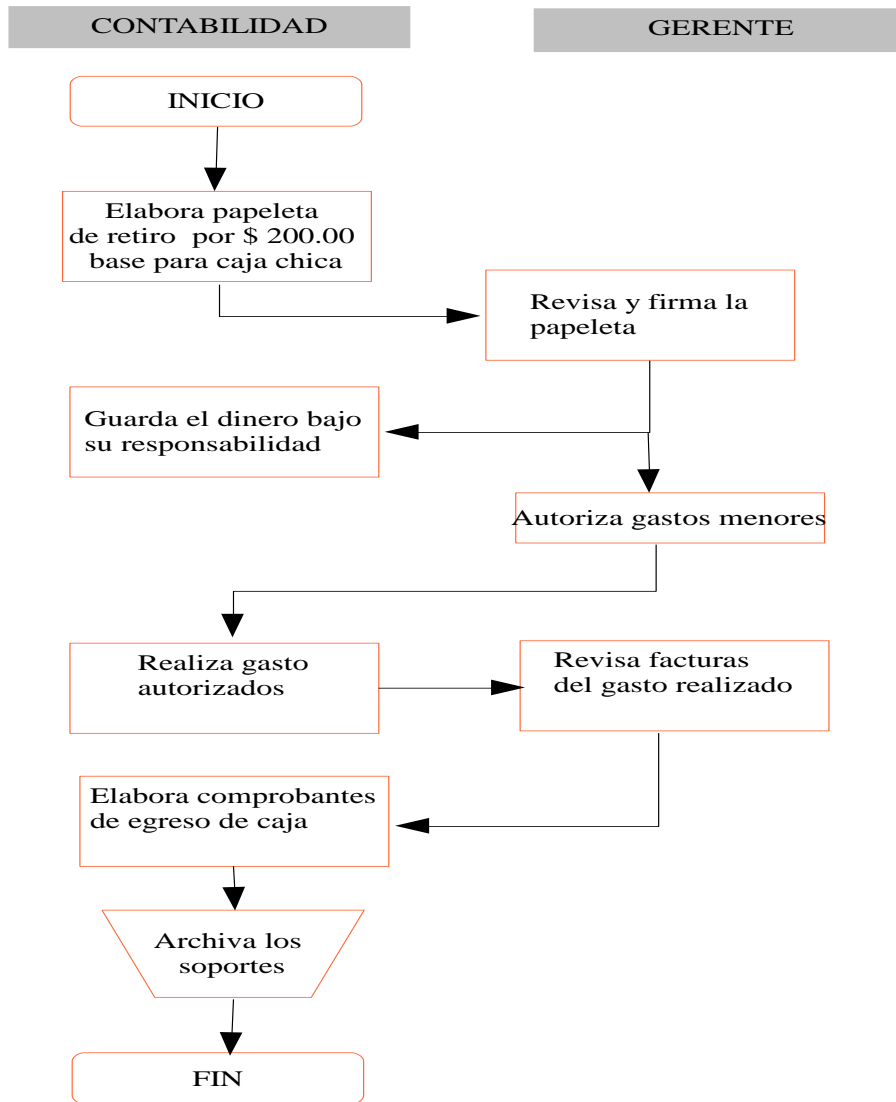
Proceso de cultura de pago



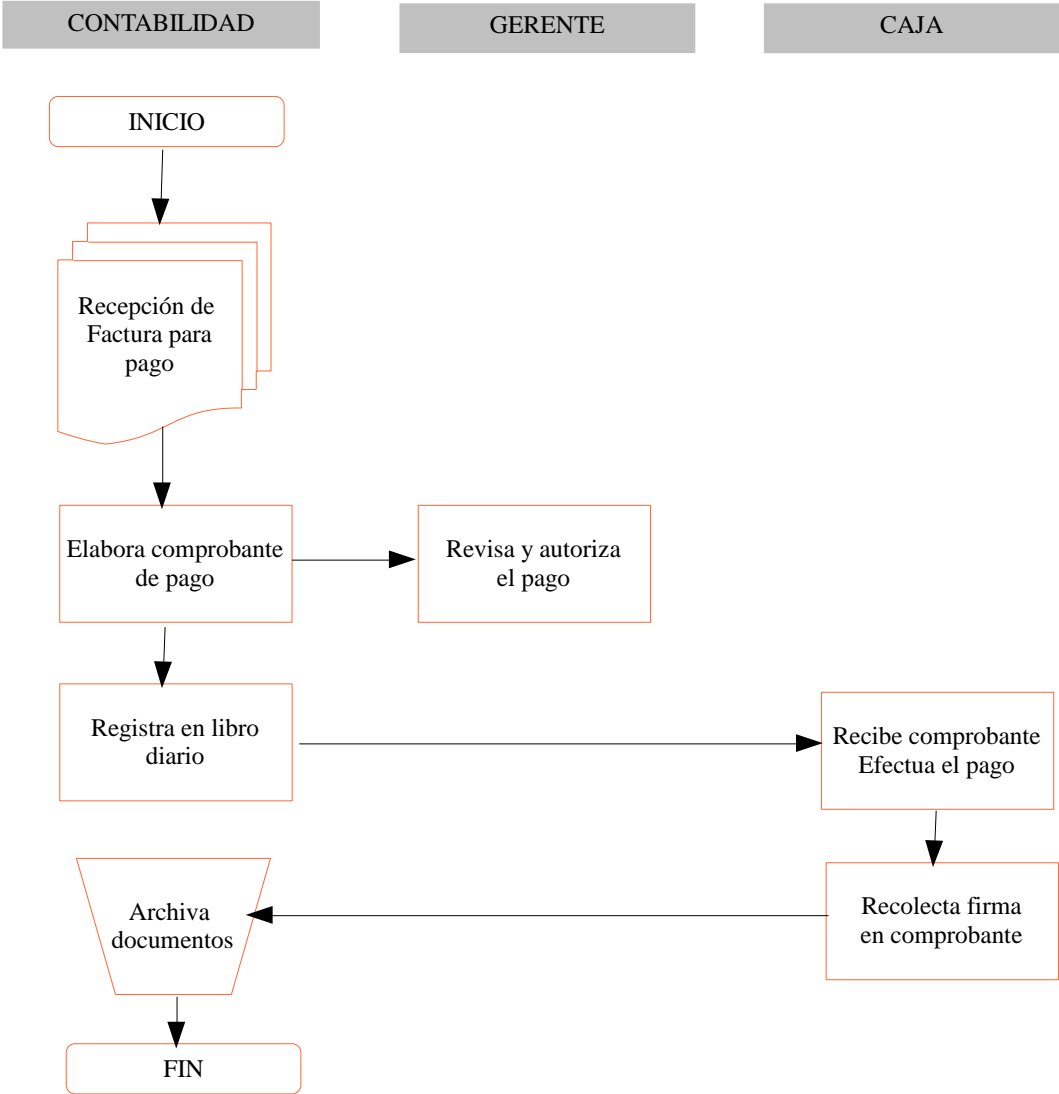
Procesos pago de nómina



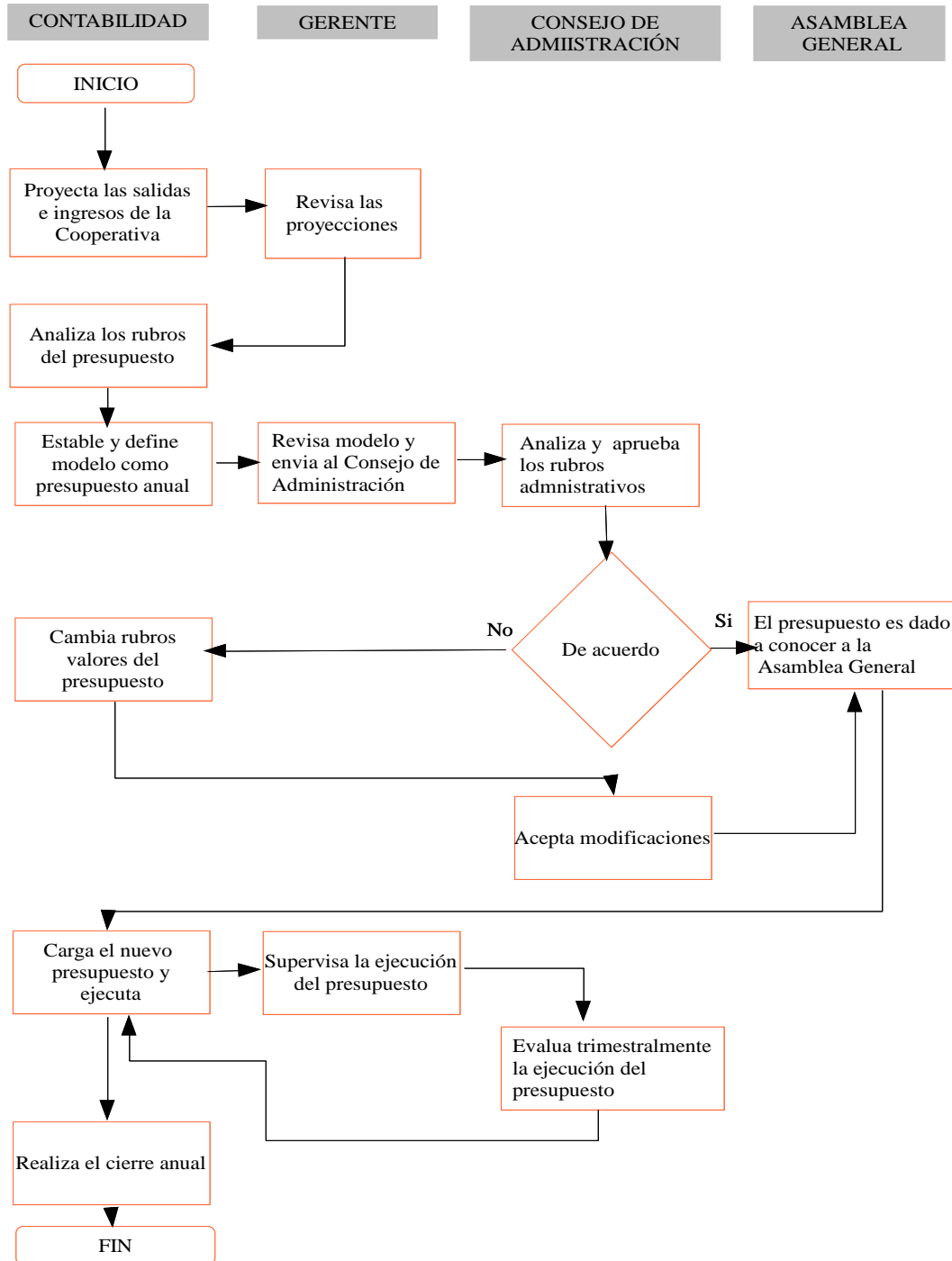
Proceso de caja chica



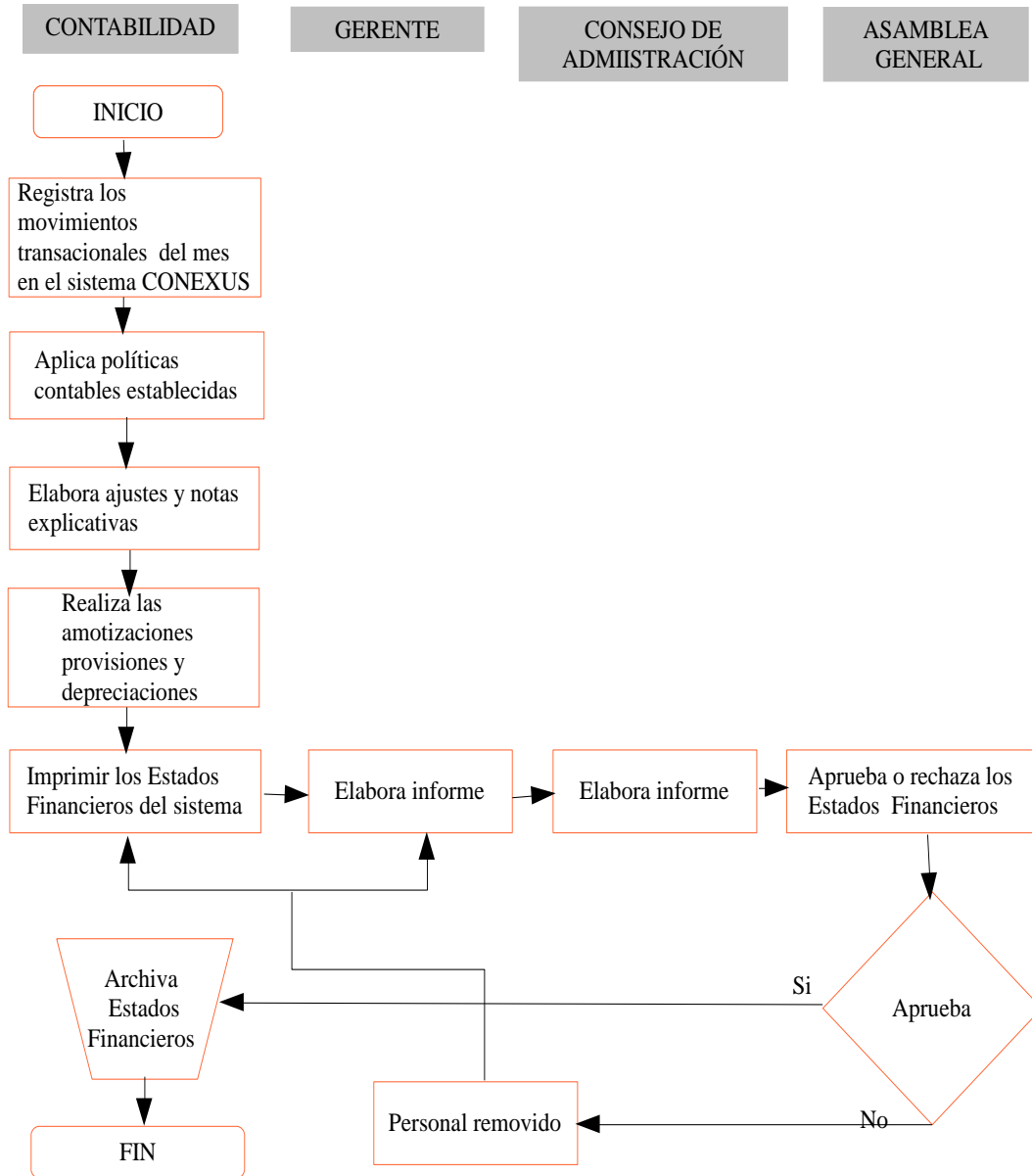
Proceso pago de proveedores



Proceso de elaboración de presupuesto



Proceso de elaboración y aprobación de Estados Financieros



3.6. Conclusiones, recomendaciones y bibliografía

3.6.1. Conclusiones

Con la aplicación de los procedimientos de auditoría en el sector financiero especialmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná se concluye lo siguiente:

- Mediante la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la Cooperativa se pudo evidenciar que las mismas no están siendo cumplidas puesto que se ha observado serias falencias en cuanto a que la entidad no dispone de un manual de procedimientos, las políticas contables no son establecidas por el Consejo de Administración, no ejecuta una evaluación de funcionamiento de cada una de las áreas administrativas, así como no se respeta los rubros y valores establecidos en el presupuesto, etc.

- En cuanto a la evaluación del Control Interno se pudo verificar que el mismo dispone de una confianza de sus controles en un 54.38% y un riesgo del 45.62% lo cual fue relevante en la realización de la auditoría puesto que de acuerdo al resultado obtenido no se puede confiar en los mismos, al momento de la evaluación se pudo evidenciar que la Cooperativa no socializa su valores éticos y morales, no cuenta con una definición de líneas de responsabilidad, no capacita a su personal, no dispone de buenos canales de comunicación, además de poseer falencias en cuanto al manejo del sistema de información utilizado por la institución, etc.

- Al observar los procesos que realiza la Cooperativa en sus operaciones normales se pudo identificar de que la misma no cuenta con un documento

que indique cuales son los pasos a seguir para la ejecución de procesos con éxito; es decir, sin cometer errores, y mediante esta debilidad se pudo diseñar varios flujo gramas de procesos que servirán a la institución.

- Con la elaboración del informe de Auditoría de Gestión se pudo condensar todas las falencias o debilidades identificadas durante la ejecución de esta, las cuales permitieron llegar a una conclusión y entablar las debidas recomendaciones dirigidas a la administración de la entidad financiera. En sí, el realizar el informe de auditoría sirvió para demostrar el resultado final obtenido luego de aplicar los procedimientos de auditoría y de haber elaborado los correspondientes papeles de trabajo.

3.6.2. Recomendaciones

- Es importante y necesario que los encargados de la administración den cumplimiento a las políticas y procedimientos existentes y de aquellas que no dispone la entidad sean elaboradas por el organismo competente, sin dejar de considerar las políticas contables, procedimientos para evaluación del funcionamiento para el área administrativa y políticas para la ejecución y manejo del presupuesto de la Cooperativa, etc.
- Para mejorar el nivel de confianza en el control interno establecido por la institución es importante que se creen controles para socializar sus valores éticos y morales, para la definición de líneas de responsabilidad, capacitación al personal, definir canales de comunicación, mejorar el manejo del sistema de información, etc. Un control interno bien definido garantiza la confiabilidad de la información financiera presentada.
- Considerar los diseños de flujogramas propuestos como una guía para la correcta ejecución de los procesos administrativos de la entidad, estos

procesos deben ser analizados previamente por el Consejo de Administración y la Gerencia.

- Tomar en cuenta las observaciones, conclusiones y recomendaciones que se presenta en el informe de Auditoría de Gestión y dar cumplimiento a lo indicado, esto con el propósito de que la Cooperativa mejore sus servicios corrija las falencias detectadas y pueda llegar a mantenerse en el mercado financiero además de brindar seguridad y confianza a sus clientes y socios.

3.6.3. Bibliografía

Bibliografía utilizada

Barquero Miguel. (2013). Manual práctico de control interno. España: Profit Editorial.

Calvo, Cuervo, Parejo & Rodríguez. (2012). Manual del sistema financiero Español. España: Grupo Planeta (GBS).

Castillo, Gabaldón & Torrent. (2010). Hacia la banca multicanal. Madrid: ESIC Editorial.

De la Torre. (2012). El desarrollo financiero en el Ecuador. Bogotá: World Bank Publication.

Chiriboga Gonzales Luis. (2014). Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Economía Popular y Solidaria. Primera edición. Quito, Ecuador: IMPREFEPP

De la Peña Gutiérrez Alberto. (2014). Auditoría un enfoque práctico. Primera edición. Madrid, España: Ediciones PARANINFO

Fernández Zapico Florentino. (2010). Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales. Lex Nova ediciones.

Gadea Enrique, Diez, Luis. (2014). Régimen jurídico de las cooperativas. Calvo, Rafael (prol). Madrid: DYKINSON.

García, Enrique. (2014). Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Garrido García Santiago. (2012). Calidad. Auditoría de Gestión en las centrales de ciclo combinado. Madrid, España. Ediciones de Santos.

González Pedro. (2013) Las empresas Cooperativas y el Arte Empresarial. LULU. Com. Editor.

Gutierrez, J. (2014). El sistema financiero en la España contemporánea. España: Ed. Universidad de Cantabria.

Innovación y Cualificación, S.L., Target Asesores, S.L. (2014). Expertos en gestión medio ambiental. IC Editorial. 2014

Izquierdo Muciño, Martha. (2014). Las Cooperativas como alternativa económica. Madrid. DIKINSON Editorial.

Jonquières Michel. (2010). Manual de Auditoría de los sistemas de Gestión. Segunda edición. AENOR EDICIONES.

Manco Posada Juan. (2014). Elementos básicos del Control, La Auditoría y la revisión Fiscal. Editor Juan Carlos Manco Posada.

Meachen, D. (2010). ¿Que es un Banco? Gareth Stevens Publishing LLLP.

Muñiz Gonzales Luís. (2012) Como implantar y evaluar un sistema de control de gestión. Madrid, España. Profit Editorial.

Muñoz, L. F. (2011). Marketing financiero. España: Lulu.com.

Ogalla Segura Francisco. (2010) Sistema de gestión una guía práctica. Ediciones Díaz de Santos.

Ontiveros, E. N. (2011). La TIC en el sector financiero del futuro. España: Editorial Ariel S.A.

Ortiz Joan. (2013). Gestión Financiera. Madrid, España. Editex Ediciones.

Pardo Martínez Carlos. (2014). La cultura financiera y los bancos. Editorial Marpadal Interactive Media S.L.

Pelazas Manso María. (2015). Planificación de la Auditoría. Ediciones PARANINFO S.A.

Pintado, Teresa & Sánchez Joaquín. (2013). Imagen corporativa: Influencia en la gestión empresarial. Madrid, España: ESIC editorial.

Pombo José. (2013). Contabilidad y Fiscalidad. Editorial PARANINFO.

Sánchez, José & Alvarado María. Teoría y práctica de la auditoría. Quinta edición. Ediciones Pirámide S.A.

Superintendencia de Bancos. (2012). sUperintendencia de bancos del Ecuador. Recuperado el 14 de 02 de 2016, de webmaster@superbancos.gob.ec

<www.anp.com.uy. (s.f.). Recuperado el 03 de junio de 2015>

Vértice Equipo. (2010). Prevención de riesgos laborales. España. Editorial Vértice.

Zavala Rafael. (2013), Elaboración de los manuales de procedimientos. Madrid, España. Editorial Académica Española.

3.7. Anexos

3.7.1. Anexo 1. Formato de encuestas aplicadas al personal Administrativo de las instituciones financieras del cantón La Maná.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

SEÑORES:

EMPLEADOS – DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL
CANTÓN LA MANÁ.

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

“Tema de tesis” Procedimientos de Auditoría de Gestión en el Sector Financiero para mejorar el servicio en el cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2015.

OBJETIVO: Aplicar los procedimientos de auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, año 2014.

1. ¿Conoce usted las políticas normas y procedimientos de la institución financiera?

SI

NO

2. ¿Conoce usted cuales son los objetivos y metas que pretende alcanzar las entidades del sector financiero?

SI

NO

3. ¿Cada qué tiempo la administración de las instituciones financieras presenta el informe económico a los accionistas?

MENSUAL

TRIMESTRAL

SEMESTRAL

ANUAL

4. ¿Las instituciones financieras cuenta con Consejos de Administración, Junta de Accionistas y Consejos de Vigilancia eficiente y eficaz para la toma de decisiones?

SI

NO

5. ¿Las instituciones financieras cuentan con un sistema de control interno?

SI

NO

6. ¿Cree usted que existen falencias administrativas en las instituciones financieras?

SI

NO

Indique al menos 2 -----

7. ¿Se realiza capacitaciones constantes al personal administrativo de las entidades financieras?

SI

NO

8. ¿Cómo calificaría el cumplimiento de las funciones de las personas encargadas de los departamentos de las Instituciones financieras?

BUENO

MUY BUENO

EXELENTE

REGULAR

9. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es una auditoría?

SI

NO

10. ¿Piensa usted que debe realizar una auditoría para medir el grado de eficiencia y eficacia de las instituciones financieras?

SI

NO

11. ¿Posee las instituciones financieras manuales actualizados de políticas y procedimientos?

SI

NO

12. ¿Se ha llevado a cabo un análisis o evaluación de la gestión administrativa de las instituciones financieras?

SI

NO

13. ¿Considera usted que la auditoría a las áreas administrativas de las entidades financieras ayude a mejorar la situación actual de este tipo de entidades?

SI

NO

3.7.2. Anexo 2. Formato de entrevista dirigida a los gerentes de las instituciones del sector financiero.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSION LA MANÁ**

SEÑORES:

**GERENTES – GENERALES DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR
FINANCIERO DEL CANTÓN LA MANÁ.
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

“Tema de tesis” Procedimientos de Auditoría de Gestión en el Sector Financiero para mejorar el servicio en el cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2015.

OBJETIVO: Aplicar los procedimientos de auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, año 2014.

1. ¿La institución financiera a la cual usted dirige cuenta con una Visión y Misión que guie el cumplimiento de los objetivos de la institución?

2. ¿Considera usted que los servicios brindados por las instituciones financieras cumplen con los requerimientos y necesidades de los clientes?

3. ¿La institución financiera a la cual dirige cuenta con un organigrama estructural?

4. ¿Cada qué tiempo la institución financiera capacita a su personal?

5. ¿Se ha realizado algún tipo de auditoría en la institución financiera?

6. ¿Por qué organismo de control está regulada la institución financiera?

7. ¿Cómo califica usted al personal que colabora con la institución financiera?

8. ¿Qué procedimientos o herramientas utilizan las instituciones financieras para la selección del personal?

9. ¿Conoce usted cuales son las falencias administrativas que poseen las entidades financieras?

10. ¿Cuál es la situación económica de las instituciones financieras?

11. ¿Estaría de acuerdo que se realice una auditoría en las instituciones del sistema financiero?

12. ¿Conoce usted para qué sirve la auditoría?

13. ¿Cómo es la relación de los colaboradores de las instituciones financieras con los cuenta ahorrista?

14. ¿Cuenta las instituciones financieras con un manual de procedimientos?

15. ¿Cómo calificaría el servicio que brindan las instituciones financieras?

3.7.3. Anexo 3. Formato de encuesta dirigida a los socios- clientes de las entidades financieras del cantón La Maná



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSION LA MANÁ**

SEÑORES:

**CIENTES - DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL CANTÓN
LA MANÁ.**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

“Tema de tesis” Procedimientos de Auditoría de Gestión en el Sector Financiero para mejorar el servicio en el cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2015.

OBJETIVO: Aplicar los procedimientos de auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, año 2014.

1. ¿Cómo calificaría la atención que ha recibido en las instituciones financieras del cantón La Maná?

Excelente Regular

Muy Bueno Deficiente

2. ¿Cómo cliente de las instituciones del sector financiero cree que el personal encargado de la administración se desenvuelve eficazmente en las actividades?

SI

NO

3. ¿Considera usted que el personal que colabora en las entidades del sector financiero están capacitados en sus áreas de trabajo?

SI

NO

4. ¿Ha tenido algún tipo de inconveniente al momento de acceder a un crédito en el sector financiero?

SI

NO

5. ¿Está usted de acuerdo con los procedimientos utilizados por el sector financiero para conceder créditos a sus clientes?

SI

NO

6. ¿Piensa que es adecuado los tiempos de pago y la tasa de interés para el crédito al cual accedió?

SI

NO

7. ¿Conoce usted si las instituciones financieras del cantón difunden algún tipo de publicidad por un medio de comunicación?

SI

NO

8. ¿Considera usted que la ubicación geográfica de las situaciones financieras es la adecuada?

SI

NO

3.7.4. Anexo 4. Carta de Autorización

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CÁMARA DE COMERCIO
DE LA MANÁ
Acuerdo Ministerial N° 02348
Ruc: 0591700340001



CARTA DE AUTORIZACION

Por medio del presente me permito autorizar a la Señorita: **MESA MESA HILDA NARCIZA**, con C.C. 020173275-7, la realización del Proyecto de Investigación con el tema "PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA EN EL SECTOR FINANCIERO PARA MEJORAR SUS SERVICIOS EN EL CANTON LA MANA PROVINCIA DE COTOPAXI AÑO 2014".

La interesada puede hacer uso del presente, siempre y cuando este enmarcado dentro del ámbito legal.

La Maná, 08 de Abril del 2015

Atentamente,

Frazier Guevara Ortega
GERENTE COAC. CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANA (e)



CERTIFICACIÓN

Dirección: Eugenio Espejo y Gonzalo Albarracín (Esq.)
E-mail: coop.camaracomercio@gmail.com
Teléfono: 03-2688996