



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE

### ESPECIALIZACIÓN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

#### TEMA:

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO AMBATO AGENCIA LATACUNGA, QUE PERMITA  
CONOCER EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS  
PROPUESTOS POR LA ORGANIZACIÓN, PERÍODO: DEL 01 DE  
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006**

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del Título de INGENIERÍA  
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

#### **Autoras:**

Guanotásig Umaginga Mélida Alexandra  
Taipe Chimba María del Carmen

#### **Directora:**

Dra. Viviana Pastora Panchi Mayo

LATACUNGA – ECUADOR

Noviembre 2007

# AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO AGENCIA LATACUNGA, QUE PERMITA CONOCER EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS PROPUESTOS POR LA ORGANIZACIÓN, PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.



María del Carmen Taipe Chimba

CI: 050287338-3



Mélida Alexandra Gaunotásig Umaginga

CI: 050271659-0

# AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS


En calidad de Directora del Trabajo Investigativo sobre el tema:

“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO AGENCIA LATACUNGA, QUE PERMITA CONOCER EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS PROPUESTOS POR LA ORGANIZACIÓN” PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE”

de las señoritas: Mérida Alexandra Guanotásig Umaginga y María del Carmen Taipe Chimba, egresadas de la Especialidad de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos- técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas y del Hombre de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Noviembre 2007

La Directora

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature reads "Viviana Panchi". Below the signature is a horizontal dashed line.

Dra. Viviana Pastora Panchi Mayo

CI: 050221731

## DEDICATORIA

Al Señor de la Justicia por guiar siempre mi camino, a mis padres por apoyarme incondicionalmente a sobresalir en cada reto de mi vida, indicándome que solo la lucha nos permitirá alcanzar el objetivo deseado.

A Juan y Carla mis hermanitos queridos que conjuntamente me apoyaron siempre con su amor, respeto y consideración para llegar a ser el orgullo y claro ejemplo de superación para ellos y mi familia.

**Alexandra**

El presente trabajo, dedico a mi querida madre; María Beatriz que con su ejemplo supo conducirme por el sendero del bien; por su apoyo generoso e infinito amor, fueron los soportes para la culminación de mis estudios Universitarios.

A mis hermanos, Myrian, Ramiro, Alexandra, Jaime, Fernando y a una persona muy especial Patricio, que en todo momento supieron brindarme el apoyo moral, para la consecución de una meta más en mi vida.

**Carmen**

# AGRADECIMIENTO

Por el esfuerzo otorgado en la realización de este trabajo investigativo agradecemos:

A Dios, quien nos ha dado el privilegio de alcanzar un objetivo más en nuestra vida, al amor y apoyo incondicional de nuestros padres y familia.

A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, por brindarnos un espacio para desarrollarnos como estudiantes universitarios, y llegar a ser verdaderos profesionales para servir en beneficio de la sociedad.

Nuestro sincero agradecimiento a la Doctora Viviana Panchi, por guiarnos en el desarrollo de nuestro trabajo investigativo, de la misma manera al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”, quienes cooperaron facilitando toda la información necesaria.

A nuestros docentes que en cada uno de los ciclos supieron contribuir con sus valiosos conocimientos para nuestra formación y capacitación.

**Alexandra y Carmen**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE

### TEMA:

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO AGENCIA LATACUNGA, QUE PERMITA CONOCER EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS PROPUESTOS POR LA ORGANIZACIÓN, PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006**

### **Autores:**

Guanotásig Umaginga Mélida Alexandra

Taipe Chimba María del Carmen

### **Directora:**

Dra. Viviana Pastora Panchi Mayo

Noviembre 2007

### **RESUMEN**

La presente investigación ha sido desarrollada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato "Agencia Latacunga", con el objeto de entregar un informe técnico, que sirva como guía para resolver los inconvenientes encontrados durante la Auditoría Administrativa, la misma que permite examinar actividades realizadas en periodos anteriores y detectar errores que no permitieron cumplir con las metas y objetivos propuestos por la institución. Para lo cual se aplicó los métodos deductivo e inductivo, que permitió desarrollar las técnicas; como la entrevista dirigida al Jefe de Agencia, la encuesta aplicada al personal administrativo y 375 socios que es una muestra de la población que ayudaron a obtener la información verídica de la administración del personal dentro de la Cooperativa, y se pudo encontrar las siguientes falencias: No cuentan con un Proceso de Funciones que sirva para un buen desempeño de los empleados; no se otorgaron ascensos durante el período; falta de Programa de Inducción; no existe un plan de Capacitación para el personal y no cumplen requisitos para seleccionar el personal; para lo cual se concluyó que en toda institución es indispensable que existan los procesos anteriormente mencionados y alcancen el éxito deseado por la Cooperativa, personal administrativo y socios que conforman.

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE

### TEMA:

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO AGENCIA LATACUNGA, QUE PERMITA CONOCER EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS PROPUESTOS POR LA ORGANIZACIÓN, PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006**

### **Autores:**

Guanotásig Umaginga Mélida Alexandra  
Taipe Chimba María del Carmen.

### **Directora:**

Dra. Viviana Pastora Panchi Mayo  
Noviembre 2007

### **ABSTRAC**

This research has been developed at the “ Cooperativa de Ahorro y Credito Ambato, see to Latacunga”, to give a technical report like a guide to solve some problems found through the Administrative Auditoria this one permits to examine activities done in past periods and to detect mistakes that don't permit to accomplish with goals and objectives at the institution. We applied the deductive and reductive methods developing some techniques like guided interview with the see chief, the guided survey to the staff and 375 members as population sample. This helped to get true information about staff administration inside the cooperative. We found the following problems. They don't have a function process that allow people to work well, there were not rises during last period, to the staff lack of induction program, lack of a staff training plan and they don't fulfill with the requirements to select person, as conclusion in the whole institution it is indispensable to have processes mentioned before to get success desired in to the cooperative, staff and members.

# ÍNDICE

Portada	
Autoría	
Aprobación del tutor	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice general	
Resumen	
Abstrac	
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPITULO I</b>	
<b>1. BASES TEÓRICAS</b>	
1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	4
1.2 CATEGORIAS FUNDAMENTALES.....	5
1.2.1 NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADA (NAGA).5	
1.2.1.1 Normas Personales o Generales.....	5
1.2.1.2 Normas de la Ejecución del Trabajo.....	7
1.2.1.3 Normas del Informe.....	9
1.2.2 CONTROL INTERNO.....	10
1.2.2.1 Objetivos del Control Interno.....	11
1.2.2.2 Elementos del Control Interno.....	12
1.2.2.3 Sistemas de Control Interno.....	12
1.2.2.3.1 Métodos para evaluar el Control Interno.....	12

1.2.2.3.2 Método Descriptivo.....	13
1.2.2.3.3 Método de Cuestionario.....	13
1.3 MARCO TEÓRICO.....	14
1.3.1 AUDITORÍA.....	14
1.3.1.1 Importancia de la Auditoría.....	15
1.3.1.2 Objetivos Fundamentales de la Auditoría.....	15
1.3.2 EL AUDITOR.....	16
1.3.2.1 Normas Profesionales del Auditor.....	16
1.3.2.2 Ética del Auditor.....	18
1.3.2.3 Misión del Auditor.....	19
1.3.3 TIPOS DE AUDITORÍA.....	19
1.3.3.1 Auditorías de Gestión.....	19
1.3.3.2 Auditoría Financiera o de Estados Financieros.....	20
1.3.3.3 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.....	21
1.3.3.3.1 Importancia de la Auditoría Administrativa.....	23
1.3.3.3.2 Objetivos de la Auditoría Administrativa.....	23
1.3.3.3.3 Alcance.....	25
1.3.3.3.4 Campo de Aplicación.....	25
1.3.3.3.5 Características de la Auditoría Administrativa.....	26
1.3.3.3.6 Principios de la Auditoría Administrativa.....	27
1.3.3.3.7 Marcas de Auditoría.....	28
1.3.3.3.8 Índices de Auditoría.....	28

1.3.3.3.9 Opinión Del Auditor.....	28
1.3.3.4 METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.....	29
1.3.3.4.1 Planeación.....	29
1.3.3.4.2 Instrumentación.....	34
1.3.3.4.2.1 Papeles de Trabajo.....	37
1.3.3.4.2.2 Cuestionario de Control Interno.....	38
1.3.3.4.3 Examen.....	39
1.3.3.4.4 Informe.....	41
1.3.3.4.4.1 Emisión de Informe.....	42
1.3.3.4.4.2 Tipos de Informe.....	42
1.3.3.4.4.3 Estructura de Informe del Auditor.....	44
1.3.3.4.5 Seguimiento.....	47
1.3.3.5 ESCALAS DE MEDICIÓN.....	48
1.3.3.6 Manual Administrativo.....	51
1.3.3.7 Proceso de Funciones.....	51
1.3.3.8 Reclutamiento de Personal.....	51
1.3.3.9 Selección de personal.....	52
1.3.3.10 RIESGO.....	52

## **CAPITULO II**

### **2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

2.1 Diagnóstico Situacional Breve Caracterización de la Institución.....	54
2.2 Metodología Empleada.....	55
2.2.1 Tipo de Investigación.....	55

2.2.1.1 Investigación Descriptiva.....	55
2.2.2 Métodos de Investigación.....	56
2.2.2.1 Método Deductivo.....	56
2.2.2.2 Método Inductivo.....	56
2.2.3 Población y Muestra.....	56
2.2.3.1 Población o Universo De La Investigación.....	56
2.2.4 Técnicas de Investigación.....	59
2.2.4.1 Entrevista.....	59
2.2.4.2 Encuesta.....	59
2.3 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	60
2.4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	
2.4.1 Análisis de la información entregada por el Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga).....	61
2.4.2 Interpretación, graficación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación realizada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga).....	63
2.4.3 Interpretación, graficación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación realizada a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga).....	71
2.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	79
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES.....	80

# CAPITULO III

## 3. AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA

DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO AGENCIA LATACUNGA,

QUE PERMITA CONOCER EL CUMPLIMIENTO DE METAS

Y OBJETIVOS PROPUESTOS POR LA ORGANIZACIÓN.....82

3.1 Datos Informativos.....82

3.2 Antecedentes.....83

3.3 Justificación.....84

3.4 Objetivos.....84

3.5 Análisis De Factibilidad.....85

3.6 Fundamentación.....85

3.7 Descripción De La Propuesta.....86

CASO PRÁCTICO.....87

CONCLUSIONES.....183

RECOMENDACIONES.....184

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....185

ANEXOS

# INTRODUCCIÓN

A nivel internacional como nacional realizan actividades económicas con el propósito de obtener un lucro, las mismas que son efectuadas por las microempresas y grandes industrias, así como también por las personas en general.

A estas transacciones es necesario que se vaya efectuando controles y exámenes para de esta manera determinar si están cumpliendo con leyes, normas y reglamentos que están estipulados a nivel nacional y así verificar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la empresa.

Es por ello que en la actualidad la auditoría es aplicada en diferentes ámbitos de una empresa, con el propósito de examinar como se ejecutaron las actividades económicas, administrativas, financieras, de gestión etc. durante un periodo determinado dentro de una entidad tanto en pequeñas como en grandes empresas.

Siendo así, la auditoría constituye una herramienta muy importante para obtener información sobre actividades ejecutado por la empresa, para en base de ella lograr una oportunidad razonable y por medio de los informes presentados por los auditores a los propietarios de la empresa, estos tomen decisiones para el mejoramiento de la misma.

Por este motivo realizan una Auditoría Administrativa al la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”, con el objeto de conocer el cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la organización, del periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2006; y así emitir un informe con las debidas recomendaciones y propuestas técnicas (descripción de funciones para el

desempeño del personal y el proceso de inducción) que ayuden al éxito de la institución.

En el desarrollo de la investigación se utilizó los métodos deductivo e inductivo, partiendo desde la hipótesis “La aplicación de la Auditoría Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga), de la Provincia de Cotopaxi en el período: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2006, facilitará comprobar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos determinados en su planificación”

Las técnicas de investigación que utilizaron fue la entrevista al Jefe de Agencia y la encuesta al todo el personal y a 375 socios que es una muestra de la población.

En la presente investigación se aplicó la estadística descriptiva, ya que la información obtenida mediante la encuesta fue tabulada, y se encuentra representada en gráficos estadísticos.

Al realizar la auditoría lograron determinar las respectivas observaciones y recomendaciones que permita a la Cooperativa, mejorar el desempeño de sus actividades y emitir un informe para que la administración tome decisiones.

Para una mejor comprensión este trabajo investigativo está dividido en tres capítulos:

En el Capítulo I, consta de aspectos importantes, investigación bibliográfica sobre los conceptos teóricos y la Metodología de la Auditoría Administrativa.

En el Capítulo II, contiene el análisis de la información obtenida con la aplicación de los instrumentos de investigación representadas en gráficos estadísticos, como también la verificación de la hipótesis y conclusiones.

En el Capitulo III, consta de: el desarrollo de la propuesta con los respectivos papeles de trabajo, el correspondiente informe de auditoría que contiene conclusiones y recomendaciones que ayudarán a la toma de decisiones a la Cooperativa.

## 1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

En diversos países de Europa, durante la edad media, muchas eran las asociaciones profesionales, que se encargaban de ejecutar funciones de auditorías, destacándose entre ellas los consejos Londinenses (Inglaterra) en 1310, el Colegio de Contadores de Venecia (Italia) en 1581.

El padre de la Administración Ing. Henry Fayol, mencionó en una entrevista en el año de 1925, al decir “que el mejor método para examinar una organización y determinar las mejoras necesarias era estudiando el mecanismo administrativo, para determinar si la planeación, la organización, el mando, la coordinación y el control, están adecuadamente atendidos, esto, es, si la empresa está bien administrada”.

El Dr. James Mc. Kinsey en los años de 1935 a 1940 llegó a la conclusión de que la empresa, debe periódicamente hacer “una Auto – Auditoría” una evaluación de la empresa en todos sus aspectos, a la vista de un medio ambiente empresarial.

El futuro del país se provee la profesión contable en todo sector, la auditoría es realmente amplia en el aspecto económico-financiero y administrativo, razón por la cual debe crearse en el círculo de la enseñanza la cátedra para el estudio de la materia, incentivando el aprendizaje y desarrollo de cursos que beneficien en la cátedra.

## **1.2 CATEGORIAS FUNDAMENTALES**

### ***1.2.1 NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGA)***

Las Normas de Auditoría son los lineamientos básicos que el auditor debe seguir en el cumplimiento de la labor de auditoría.

Las Normas de Auditoría se relacionan, no sólo con la calidad profesional del auditor, sino también con el juicio ejercitado por él, en la ejecución de su auditoría y en la elaboración de su informe.

Existen diez Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos:

- 1.- Normas generales.
- 2.- Normas de la ejecución del trabajo.
- 3.- Normas del informe.

#### ***1.2.1.1 NORMAS PERSONALES O GENERALES.***

Las normas personales se relacionan con las cualidades del auditor y la calidad de su trabajo. En si, se refiere a la persona del contador público, como auditor independiente; el mismo que debe ser experto en la materia, siendo profesional en su actuación y observando siempre principios éticos; estas normas son las siguientes:

##### ***Entrenamiento Técnico y Capacidad Profesional.***

La Auditoría, debe ser efectuada, por personal, que tiene el entrenamiento técnico y habilidad como auditor.

El auditor, debe tener conocimientos técnicos adquiridos en Universidades o Institutos Superiores del país, habiendo culminado sus estudios con recepción profesional de Contador Público, además debe poseer una adecuada práctica o experiencia, que le permita ejercer un juicio sólido, sensato para aplicar los procedimientos y valorar sus efectos o resultados. Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada, en sus diferentes intervenciones, encontrándose recién en condiciones de ejercer la auditoría como especialidad.

Esta norma personal, reconoce que independientemente de lo capaz que es una persona en otras disciplinas, incluyendo los negocios y las finanzas, no se puede cumplir con las normas de auditoría sin una educación y una experiencia conveniente en el campo de esta disciplina.

### ***Independencia.***

El Contador Público, debe tener independencia mental en todo lo relacionado con su trabajo, para garantizar la imparcialidad y objetividad de sus juicios; es decir, que el auditor en todos los asuntos relacionados con el trabajo asignado, debe mantener una actitud mental independiente.

La independencia puede concebirse como la libertad profesional, que le asiste al auditor, para expresar su opinión libre de presiones políticas, religiosas, familiares, etc. y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo).

Esta norma requiere, que el auditor sea independiente; además de encontrarse en el ejercicio liberal de la profesión, no debe estar predispuesto con respecto al cliente que audita, ya que de otro modo, le faltaría aquella imparcialidad necesaria, para confiar en el resultado de sus averiguaciones a pesar de lo excelente que pueda ser su habilidad técnica.

Es de suma importancia para la profesión, que el público en general mantenga la

confianza en la independencia del auditor.

### ***Cuidado y Diligencia Profesional.***

En la ejecución de su examen y en la preparación de sus informes, debe proceder con diligencia profesional. Es decir, debe ejercerse el celo profesional al conducir una auditoría y en la preparación del informe.

Esta norma, requiere que el auditor independiente desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida. La diligencia profesional, impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización auditora, de apegarse a las normas relativas, a la ejecución del trabajo y al informe. El ejercicio del cuidado, requiere una revisión crítica en cada nivel de supervisión del trabajo ejecutado y del criterio empleado por aquellos que intervinieron en el examen. El hecho de que el auditor sea competente y tenga independencia mental no garantiza que su examen sea un éxito, pues hace necesario que no actúe con negligencia.

Para actuar con diligencia o celo profesional, prácticamente, el auditor, debe cumplir las restantes nueve normas de auditoría.

El cuidado hace referencia, a lo que el auditor hace y qué tan bien lo hace. Un ejemplo de éste se observa en lo relativo a los papeles de trabajo, los cuales requieren que su contenido tenga la suficiencia para justificar la opinión del auditor y la evidencia de haber cumplido con las normas de auditoría.

#### ***1.2.1.2 NORMAS DE LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO.***

Estas normas se refieren a elementos básicos que el contador público debe realizar. Dentro de estas normas tenemos:

## ***Planeación y Supervisión.***

Antes de que el contador público independiente, se responsabilice de efectuar cualquier trabajo debe conocer la entidad sujeta a la investigación, con la finalidad de planear su trabajo, debe asignar responsabilidades a sus colaboradores y determinar qué pruebas debe efectuar y qué alcance dará a las mismas, así como la oportunidad en que serán aplicadas.

La auditoría debe ser planificada apropiadamente, y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado.

## ***Estudio y Evaluación del Control Interno.***

El contador público independiente debe analizar a la entidad sujeta a ser auditada, esto es, evaluar y estudiar el Control Interno.

## ***Obtención de la Evidencia Suficiente y Competente.***

El contador público, al dictaminar sobre la administración de una empresa adquiere una gran responsabilidad con terceros, por lo tanto, su opinión debe estar respaldada por elementos de prueba que serán sustentables, objetivos y de certeza razonables, es decir, estos hechos deben ser comprobables.

Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer, una base razonable, que permita la expresión de una opinión sujetos a la auditoría.

El auditor comprueba la información administrativa por medio de:

- Análisis y revisión.
- Reconstrucción de los pasos, de procedimientos seguidos en el proceso administrativo y en la preparación de objetivos o distribuciones.

- Repetición de actividades.
- Conciliando otras clases y aplicaciones que tengan relación con la misma información.

### ***1.2.1.3 NORMAS DEL INFORME.***

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir, la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldadas en sus papeles de trabajo.

#### ***Presentación Conforme a Principios.***

Esta norma, exige que el auditor indique, en su informe si la administración de una empresa ha cumplido con todas las normas y principios administrativos y el auditor pueda revelar en su informe.

#### ***Uniformidad en Aplicación de Principios.***

El informe, debe contener indicaciones sobre, si tales principios administrativos, han sido aplicados de manera uniforme en el período correspondiente, en relación con el período anterior.

El informe, deberá identificar aquellas circunstancias, en las cuales tales principios, no se han observado uniformemente en el período actual con relación al período precedente.

#### ***Razonabilidad en las Revelaciones.***

Las revelaciones informativas, en el proceso administrativo deben considerarse razonablemente adecuadas, a menos que se especifique de otro modo en el informe.

## ***1.2.2 CONTROL INTERNO.***

### ***ANTECEDENTES***

Cuando finalizaba el siglo XIX especialmente en la época en que inicia la gran transformación económica, como consecuencia del creciente desarrollo industrial comenzó a notarse la necesidad de efectuar un control sobre los negocios.

Debido a éste desarrollo industrial y económico los comerciantes o industriales propietarios no pudieron continuar atendiendo en forma personal los problemas productivos, comerciales, y administrativos, y se ven obligados a delegar funciones y responsabilidades.

Así, nace el control interno como una función general para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas.

A continuación se citarán algunas definiciones de Control Interno:

NEWTON; Flower, ed. Contabilidad Moderna, Pag. 67 manifiesta que “ Puede conceptuarse al Sistema de Control Interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización”.

En <http://www.contraloria.gov.ec/capacitacion/2006/2110.pdf> manifiesta que “Es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”.

El Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA), Pag. 98 Define que el “Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para la protección de sus activos, la promoción de eficiencia de las operaciones y la adhesión de las políticas preescritas por la dirección”.

CHAPMAN; William, L Pag. 102; Describe por Control Interno “El programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adaptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos para promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa”.

La estructura del Control Interno de una entidad consiste en políticas y procedimientos establecidos por el consejo de directores, administradores y otro personal, para proporcionar una seguridad razonable que permitan alcanzar los objetivos de la entidad.

Como conclusión general las tesis consideran al Control Interno, un conjunto de normas, reglamentos de una entidad constituía, el mismo que debe ser elaborado para delegar funciones y responsabilidades al personal que colabore en su trabajo y puedan desarrollar de mejor manera las actividades económicas, financieras y administrativas.

### ***1.2.2.1 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.***

1. Obtener la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizar como elemento útil para la gestión y el control

3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad, se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

### ***1.2.2.2 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO.***

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de información, Supervisión.

### ***1.2.2.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO.***

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos, en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

Es de vital importancia porque promueve la eficiencia, asegura la efectividad, prohíbe que se violen las normas y los principios contables de general aceptación.

#### ***1.2.2.3.1 MÉTODOS PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO***

El auditor debe realizar un estudio y evaluación adecuado del Control Interno existente en la empresa, seleccionando las áreas a examinar con mayor grado de relevancia con el fin de determinar la confianza que puede asignar a cada fase y

actividad del negocio para precisar la naturaleza, alcance y oportunidad de la auditoría.

El estudio de Control Interno, se puede realizar mediante la utilización de los siguientes métodos.

#### ***1.2.2.3.2 MÉTODO DESCRIPTIVO***

Se conoce también como memorando, ideal para auditorías en empresas pequeñas usadas como herramientas descriptivas. Este método consiste en la explicación por escrito de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del Control Interno, es decir es el memorando donde se transcribe todos los pasos y procedimientos utilizados en diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con estos procedimientos.

La información se obtiene y se prepara según lo juzgue conveniente el auditor, sea por funciones, por departamentos o por algún proceso que sea adecuado a las circunstancias.

#### ***1.2.2.3.3 MÉTODO DE CUESTIONARIO***

Se elabora preguntas básicas de la operación a investigar, estas preguntas son planteadas de tal forma que una persona negativa señale debilidades de control interno, éstas preguntas son elaboradas lógicamente, ordenadas y clasificadas; de los tres métodos, el cuestionario es el más utilizado para tener respuestas claras de la investigación.

## 1.3 MARCO TEÓRICO

### 1.3.1 AUDITORÍA

#### DEFINICIONES

Alvin A. Arens Pág. 68 dice que auditar “Es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable, de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente, entre la información cuantificable y los criterios establecidos”

Las investigadoras consideran que la auditoría es un examen que permite la amplia revisión de toda la información obtenida como base para la auditoría administrativa; es realizada por una persona independiente y competente en el proceso de la materia.

Según MONTGOMERY, Pág. 72, opina que la auditoría “Es el proceso sistemático de obtener y evaluar objetivamente la evidencia acerca de las afirmaciones relacionadas con los actos y acontecimientos económicos y administrativos con el fin de evaluar las declaraciones a la luz de los criterios establecidos y comunicar el resultado a las partes interesadas.

Las postulantes manifiestan que la auditoría es un proceso que ayuda a encontrar falencias importantes que perjudiquen a la institución e informar a las autoridades pertinentes.

Donald H. Taylor Pág.16-18 manifiesta que la auditoría es “Un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; con el fin de

determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas”

Las tésistas consideran que la auditoría, es la revisión o examen de las actividades económicas, administrativas, operativas o de gestión que fueron realizadas dentro de una empresa, con la finalidad de evaluar y emitir una opinión acerca de la ejecución de estas actividades.

### ***1.31.1 IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA***

La auditoría se constituye como una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite detectar qué áreas requieren de un estudio más profundo, qué acciones se puede tomar para rectificar deficiencias, cómo supera obstáculos, cómo imprimir mayor cohesión al funcionamiento de dichas áreas y, sobre todo, realizar un análisis de causa y efecto que concilie en forma adecuada los hechos con las ideas.

También es importante la auditoría porque define con suficiente razonabilidad la situación de la empresa y permite emitir una opinión profesional sobre los fraudes encontrados.

Una auditoría puede evaluar, por ejemplo, los estados financieros en su conjunto o una parte de ellos, el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales, equipos y su distribución, contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones.

### ***1.3.1.2 OBJETIVOS FUNDAMENTALES DE LA AUDITORÍA***

Los objetivos fundamentales de la Auditoría son los siguientes:

1. Evaluar el control de la actividad administrativa y contable.
2. Examinar las operaciones contables y financieras, y la aplicación de las

correspondientes disposiciones legales, dictaminando sobre la razonabilidad de los resultados expuestos en los estados financieros, así como evaluar cualquier otro elemento que permitan elevar la eficacia en la utilización de los recursos.

3. Prevenir el uso indebido de recursos, de todo tipo y propender a su correcta protección.
4. Fortalecer la disciplina administrativa, económica y financiera de las entidades, mediante la evaluación e información de los resultados a quien corresponda.
5. Coadyuvar a mantener la honestidad en la gestión administrativa y la preservación de la integridad de los trabajadores.
6. Emitir un informe.

### ***1.3.2 EL AUDITOR.***

#### ***Definición.***

Es aquella persona profesional, que se dedica a trabajos de auditoría habitualmente con libre ejercicio de una ocupación técnica.

#### ***1.3.2.1 NORMAS PROFESIONALES DEL AUDITOR.***

Las Normas Profesionales del Auditor más conocidas son:

#### ***Objetividad.***

Mantener una visión independiente de los hechos, evitando formular o caer en omisiones, que alteren de alguna manera los resultados que obtenga.

### ***Responsabilidad.***

Observar una conducta profesional, cumpliendo con sus encargos oportuna y eficientemente.

### ***Integridad.***

Preservar sus valores por encima de las presiones.

### ***Confidencialidad.***

Conservar en secreto la información y no utilizarla en beneficio propio o de intereses ajenos.

### ***Compromiso.***

Tener presente sus obligaciones para consigo mismo y la organización para la que presta sus servicios.

### ***Equilibrio.***

No perder la dimensión de la realidad y el significado de los hechos.

### ***Honestidad.***

Aceptar su condición y tratar de dar su mejor esfuerzo con sus propios recursos, evitando aceptar compromisos o tratos de cualquier tipo.

### ***Institucionalidad.***

No olvidar que su ética profesional lo obliga a respetar y obedecer a la organización que pertenece.

### ***Criterio.***

Emplear su capacidad de discernimiento en forma equilibrada.

### ***Iniciativa.***

Asumir una actitud y capacidad de respuesta ágil y efectiva.

### ***Imparcialidad.***

No involucrarse en forma personal en los hechos, conservando su objetividad al margen de preferencias personales.

### ***Creatividad.***

Ser prepositivo e innovador en el desarrollo de su trabajo.

## ***1.3.2.2 ÉTICA DEL AUDITOR***

Un aspecto importante en la investigación, y en general en lo profesional, es la ética del auditor, ya que su trabajo habitualmente involucra información confidencial de la empresa que audita.

Además los juicios y recomendaciones que emite sobre la misma, condicionarán sin duda alguna el funcionamiento de la empresa, ya que sus intervenciones implican una gran responsabilidad.

Por esta razón las organizaciones técnicas y profesionales de auditores tienden a establecer una rigurosa ética profesional.

Según el criterio de las investigadoras, la conducta del auditor debe ser razonable y justa, su ejercicio profesional corresponde a ejecutarse no únicamente a las

normas de contabilidad y auditoría; también le corresponde actuar tomando en cuenta valores morales que rigen nuestra profesión, como honradez, integridad, equidad y lealtad.

### ***1.3.2.3 MISIÓN DEL AUDITOR***

La misión del auditor es ayudar a los miembros de la dirección a ejercer eficazmente sus responsabilidades, proporcionándoles los análisis, las aspiraciones y las recomendaciones pertinentes sobre las actividades examinadas, sin disfrutar de responsabilidad directa y de la autoridad sobre las actividades que analiza.

### ***1.3.3 TIPOS DE AUDITORÍA***

La Auditoría por sus objetivos se divide de la siguiente manera:

#### ***1.3.3.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN***

KELL.G, Walter, Pág.65, considera una auditoría de gestión, “Es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programas, actividades o funciones, que tenga como propósito mejorar la acción de la administración y facilitar la toma de decisiones de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.”

Esta auditoría tiene el propósito de determinar si la entidad auditada:

1. Aplica políticas idóneas para efectuar sus adquisiciones.
2. Adquiere el tipo de recursos que requiere, con la calidad y en la cantidad apropiada, cuando se necesitan.
3. Protege y conserva adecuadamente sus recursos. Evita la duplicación de esfuerzos de su personal y el trabajo de poca o ninguna utilidad.

4. Evita el ocio y exceso de personal.
5. Utiliza procedimientos operativos eficientes.
6. Emplea la menor cantidad posible de recursos.
7. Presta servicios en cantidad, calidad y oportunidad apropiada.
8. Cumple las leyes y regulaciones que pudieran afectar significativamente la adquisición, salvaguarda y uso de sus recursos.

Las autoras manifiestan a al auditoría de gestión como una herramienta principal dentro de la administración de toda entidad sea pública o privada, porque permite evaluar independientemente el desempeño de una organización y poder tomar decisiones correctas.

### ***1.3.3.2 AUDITORÍA FINANCIERA O DE ESTADOS FINANCIEROS***

PEREZ; Luis F, Auditoría de Estados Financieros; primera edición, México, Pág. 103, Define a la Auditoría Financiera como “Un examen sistemático de los estados financieros, los registros y a las operaciones correspondientes para determinar la observancia de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, de las políticas de administración y de los requisitos fijados”.

Evalúa los estados financieros y emite un criterio sobre la razonabilidad de los mismos.

Esta auditoría tiene como propósito determinar sí la:

- a. Información financiera se presenta de acuerdo con criterios establecidos.
- b. Entidad auditada ha cumplido requisitos financieros específicos.
- c. Estructura de control interno de la entidad con respecto a la presentación de los estados financieros y salvaguarda de los activos.

Las tesisistas indican que la auditoría financiera permite realizar un examen de los registros contables y financieros, posteriormente emitir un informe razonable de

auditoría indicando las debidas recomendaciones que se deba efectuar.

### **1.3.3.3 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

Se puede definir a la Auditoría Administrativa como el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.

Cepeda Gustavo, Auditoría y Control Interno Pág. 3 - 4 considera que, “La auditoría administrativa u operativa se ha definido como un examen integral y constructivo de la estructura orgánica de la empresa y de sus componentes, de planes y políticas, controles financieros y operativos, modos de operación y del aprovechamiento de sus recursos físicos y humanos”.

Las investigadoras comparten con el criterio del autor, al considerar que la auditoría administrativa es un examen integral de la estructura orgánica de una entidad, que permite observar el grado de cumplimiento y aprovechamiento de todos sus recursos basándose en las metas y objetivos de la organización.

Según Williams P. Leonard, Auditoría Administrativa Pág. 98, a la auditoría administrativa la define como: "Un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que de a sus recursos humanos y materiales".

Las autoras del trabajo investigativo consideran que la auditoría administrativa permite evaluar las operaciones realizadas por el personal dentro de una entidad, basándose en la estructura organizativa de los recursos que posee.

En <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml#AUADMI> manifiesta que “Es la revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en

cuanto a su estructura, y a la participación individual de los integrantes de la institución”

Las tesisistas manifiestan que la auditoría administrativa, permite una revisión completa del cumplimiento de metas y objetivos apoyándose en la estructura jerárquica de la entidad que facilite tener un informe con las bebidas recomendaciones para corregir a tiempo los errores que se encuentran durante la auditoría.

En <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml#AUADMI> manifiesta que “Es el arte de evaluar independientemente las políticas, planes, procedimientos, controles y prácticas de una entidad, con el objeto de localizar los campos que necesitan mejorarse y formular recomendaciones para el logro de esas mejoras”.

Las investigadoras comparten con el criterio del autor, al considerar que la auditoría administrativa, es un arte de evaluar independientemente políticas, planes y procedimientos que son estructurados adecuadamente por el personal encargado de la empresa.

En <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml#AUADMI> manifiesta que “Es una función técnica, realizada por un experto en la materia, que consiste en la aplicación de diversos procedimientos, encaminados a permitirle emitir un juicio técnico”.

Las tesisistas indican que la auditoría administrativa, admite revisar de manera clara la estructura organizativa de una empresa, ya que el éxito de toda empresa depende mucho de su planificación y cumplimiento de la misma.

### **1.3.3.3.1 IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.**

En la actualidad, es cada vez mayor la necesidad de examinar y valorar la calidad de los administradores y de los procesos mediante los cuales opera una organización.

La importancia de la auditoría administrativa es determinar que es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que el responsable del área o el supervisor piensan que está ocurriendo, los procedimientos de auditoría administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información de terrenos, y el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles.

### **1.3.3.3.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.**

Entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

#### ***De Control.***

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

#### ***De Productividad.***

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

#### ***De Organización.***

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

### ***De Servicio.***

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

### ***De Calidad.***

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

### ***De Cambio.***

La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

### ***De Aprendizaje.***

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

### ***De Toma de Decisiones.***

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

### **1.3.3.3 ALCANCE**

El área de influencia que abarca la auditoría administrativa comprende la totalidad de la organización en lo correspondiente a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. Esta connotación incluye aspectos tales como:

- Naturaleza jurídica
- Criterios de funcionamiento
- Estilo de administración
- Proceso administrativo
- Sector de actividad
- Ámbito de operación
- Número de empleados
- Relaciones de coordinación
- Desarrollo tecnológico
- Sistemas de comunicación e información
- Nivel de desempeño
- Trato a clientes (internos y externos)
- Entorno
- Productos y/o servicios
- Sistemas de calidad

### **1.3.3.4 CAMPO DE APLICACIÓN**

La auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organización, sean públicas, privadas o sociales.

La conjunción de estos factores, tomando en cuenta los aspectos normativos y operativos, las relaciones con el entorno y la ubicación territorial de las áreas y mecanismos de control establecidos, constituyen la base para estructurar una línea de acción capaz de provocar y promover el cambio personal e institucional

necesarios para que un estudio de auditoría se traduzca en un proyecto innovador sólido.

Las tesis concluyen que la aplicación de una auditoría administrativa en las organizaciones puede tomar diferentes cursos de acción, dependiendo de su estructura orgánica, objeto, giro, naturaleza de sus productos y servicios, nivel de desarrollo en particular, con el grado y forma de delegación de autoridad.

#### ***1.3.3.3.5 CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA***

##### ***Es Objetiva.***

Significa que el examen es imparcial, sin presiones ni halagos, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En todo momento debe prevalecer el juicio del auditor, que estará sustentado por su capacidad profesional y conocimiento pleno de los hechos que refleja en su informe.

##### ***Es Sistemática y Profesional.***

La auditoría debe ser cuidadosamente planeada y llevada a cabo por Contadores Públicos y otros profesionales conocedores del ramo que cuentan con la capacidad técnica y profesional requerida, los cuales se atienen a las normas de auditoría establecidas, a los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y al Código de Ética Profesional del Contador Público.

El desarrollo de la auditoría se lleva a cabo cumpliendo en forma estricta los pasos que contienen las fases del proceso de la auditoría: Planeación, Ejecución e Informe.

Contiene los resultados del examen practicado, el cual debe conocer de previo la persona auditada, para que tenga a bien hacer las correspondientes observaciones del mismo; además el informe contiene las conclusiones y recomendaciones tendientes a la mejora de las debilidades encontradas.

#### **1.3.3.3.6 PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

Es conveniente ahora tratar lo referente a los principios básicos en la auditoría administrativa, los cuales vienen a ser parte de la estructura teórica de ésta, por tanto debemos recalcar tres principios fundamentales que son los siguientes:

##### ***Sentido de la Evaluación.***

La auditoría administrativa no intenta evaluar la capacidad técnica de ingenieros, contadores, abogados u otros especialistas, mas bien se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad tanto individual como colectiva, de los gerentes, es decir, personas responsables de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados, que asegure; que la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan.

##### ***Importancia del Proceso de Verificación.***

Una responsabilidad de la auditoría administrativa es determinar que es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que él responsable del área o el supervisor piensan que esta ocurriendo, los procedimientos de auditoría administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la

observación directa, la verificación de información, y el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles.

### ***Habilidad para Pensar en Términos Administrativos.***

El auditor administrativo, deberá ubicarse en la posición de un administrador a quien se le responsabilice de una función operacional y pensar como este lo hace (o debería hacerlo); y pensar en sentido administrativo, el cual es un atributo muy importante para el auditor administrativo.

#### ***1.3.3.3.7 MARCAS DE AUDITORÍA***

Son símbolos empleados por el auditor para indicar los procedimientos efectuados, dichos símbolos se registran en cada uno de los documentos, comprobantes, registros contables examinados y demás papeles de trabajo elaborados para resaltar algo muy significativo.

Las marcas deben ir acompañadas de explicaciones lo suficientemente específicas, concretas, claras y de color resaltado (rojo) lo cual facilitará la realización del trabajo de auditoría y de la comprensión de forma inmediata, los mismos que pueden ser elaborados según el criterio del auditor.

#### ***1.3.3.3.8 ÍNDICES DE AUDITORÍA***

Es la vista de referencia (clasificado) de los contenidos de un archivo o documento, junto con los datos de referencia para la identificación o localización de su contenido.

#### ***1.3.3.3.9 OPINIÓN DEL AUDITOR***

Siempre que el nombre de un Contador Público sea asociado con una auditoría, deberá expresar de manera clara e inequívoca la naturaleza de su relación con

dicha información, si practicó un examen de ellos, el Contador Público deberá expresar claramente el carácter de su examen, su alcance y su opinión profesional, sobre lo razonable de la información contenida del proceso administrativo.

#### ***1.3.3.4 METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA***

La metodología de la auditoría administrativa tiene el propósito de servir como marco de actuación para que las acciones en sus diferentes fases de ejecución se conduzcan en forma programada y sistemática, unifique criterios y delimite la profundidad con que se revisarán y aplicarán las técnicas de análisis administrativo para garantizar el manejo oportuno y el objetivo de los resultados.

También cumple la función de facilitar al auditor la identificación y ordenamiento de la información correspondiente al registro de hechos, hallazgos, evidencias transacciones, situaciones, argumentos y observaciones para su posterior examen, informe y seguimiento.

Las fases que integran la metodología de la auditoría administrativa son las siguientes:

- Planeación
- Instrumentación
- Examen
- Informe y
- Seguimiento

##### ***1.3.3.4.1 PLANEACIÓN.***

La planeación se refiere a los lineamientos de carácter general que norman la aplicación de la auditoría administrativa, para garantizar que la cobertura de factores prioritarios, las fuentes de estudio, la investigación preliminar, el

proyecto de auditoría y el diagnóstico preliminar sean suficientes, pertinentes y relevantes.

### ***Objetivo.***

Determinar las acciones que se deben realizar para instrumentar la auditoría en forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta las condiciones que tiene que prevalecer para alcanzar en tiempo y lugar los objetivos establecidos.

### ***Factores a revisar.***

Determinación de los factores fundamentales para el estudio de la organización, en función de dos vertientes; el proceso administrativo y los elementos específicos que forma parte de su funcionamiento.

### ***Fuentes de estudio.***

Representan las instancias internas y externas a las que se recurre para captar la información que se registra en los papeles de trabajo del auditor.

#### ***Internas:***

- Órganos de gobierno
- Órganos de control interno
- Socios
- Niveles de la organización
- Comisiones, comités y grupos de trabajo
- Sistemas de información

#### ***Externas:***

- Normativas

- Organizaciones análogas, o del mismo sector o ramo
- Organizaciones líderes en el campo de trabajo
- Organismos nacionales e internacionales que dictan lineamientos o normas regulatorias
- Proveedores
- Clientes o usuarios

### ***Investigación Preliminar.***

Definida la dirección y los factores a auditar, la secuencia lógica para su desarrollo requiere de un “reconocimiento” o investigación preliminar para determinar la situación administrativa de la organización.

Esto conlleva la necesidad de revisar la literatura técnica y legal, información del campo de trabajo, y toda clase de documentos relacionados con los factores predeterminados, así como el primer contacto con la realidad. Lo que puede provocar una reformulación de los objetivos, estrategias, acciones a seguir o tiempos de ejecución.

### ***Preparación del Proyecto de Auditoría.***

Recabada la información preliminar, se debe proceder a seleccionar lo necesario para instrumentar la auditoría, la cual incluye realizar de manera separada: la propuesta técnica y el programa de trabajo.

#### **Propuesta técnica:**

**Naturaleza.** Tipo de auditoría que se pretende realizar

**Alcance.** Área de aplicación

**Antecedentes.** Recuento de auditorías anteriores

**Objetivos.** logros que se pretende alcanzar

**Estrategia.** Ruta fundamental para orientar el curso de acción y asignación de recursos.

**Justificación.** Demostración de la necesidad de instrumentarla.

**Acciones.** Iniciativas o actividades necesarias para su ejecución.

**Recursos.** Requerimientos humanos, materiales y tecnológicos.

**Costo.** Estimación global y específica de recursos financieros necesarios.

**Resultados.** Beneficios que se espera obtener.

**Información complementaria.** Material e investigaciones que pueden servir como elementos de apoyo.

### **Programa de trabajo:**

**Identificación.** Nombre del estudio

**Responsable (e).** Auditor a cargo de su implementación.

**Área.** Universo bajo estudio.

**Clave.** Número progresivo de las áreas, programas o proyectos.

**Actividades.** Pasos específicos para captar y examinar la información.

**Fases.** Definición del orden secuencial para realizar las actividades.

**Calendario.** Fechas asignadas para el inicio y termino de cada fase.

**Representación gráfica.** Descripción de las acciones en cuadros e imágenes.

**Formato.** Presentación y resguardo de avances.

**Reportes de avance.** Seguimiento de las acciones.

**Periodicidad.** Tiempo dispuesto para informar avances.

### ***Asignación de la Responsabilidad.***

Para iniciar formalmente el estudio, la organización designará al auditor o equipo de auditores que estime conveniente, atendiendo a la magnitud o grado de complejidad de la auditoría.

La designación como responsable puede recaer en el titular del órgano de Control Interno, partiendo de la base que tenga los conocimientos y experiencia necesaria

en la realización de auditorías administrativas, también puede optar por la contratación de servicios externos especializados en la materia.

### ***Capacitación.***

Una vez definida la responsabilidad se debe capacitar a la persona o equipo designado, no solo en lo que respecta al manejo de los medios de investigación que se empleará para recopilar la información, sino en todo el proceso para preparar la aplicación e instrumentación de la auditoría.

### ***Actitud.***

La labor de investigación tiene que llevarse a cabo sin perjuicios u opiniones planeadas por parte del auditor.

Es recomendable que los auditores adopten una conducta amable y discreta, a fin de procurarse una imagen positiva, lo que facilitará su tarea y estimularía la participación activa del personal de la organización, con el propósito de evitar falsas expectativas.

### ***Diagnóstico preliminar.***

En esta fase se debe precisar claramente los fines susceptibles de alcanzar, los factores que se van a examinar, las técnicas a emplear y la programación que va a orientar el curso de acción de la auditoría. El auditor está obligado a prever la realización de los siguientes pasos:

- Enriquecer la documentación de antecedentes y justificaciones de la auditoría.
- Afinar el objetivo general
- Definir objetivos tentativos por área
- Complementar la estrategia global

- Ajustar y concretar el proyecto de auditoría
- Determinar las acciones a seguir
- Proponer mecanismos de seguimiento.

#### ***1.3.3.4.2 INSTRUMENTACIÓN***

Concluida la parte preparatoria, se procede a la instrumentación de la auditoría, etapa en la cual se tienen que seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que se estime más viables; de acuerdo con las circunstancias propias de la auditoría, la mediación que se empleará, el manejo de los papeles de trabajo y evidencia, así como la supervisión necesaria para mantener una coordinación efectiva.

##### ***Recopilación de Información.***

Esta tarea debe enfocarse al registro de todo tipo de hallazgos y evidencias que hagan posible el objetivo de su examen.

##### ***Técnicas de Recolección.***

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

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

##### ***Investigación Documental.***

Consiste en la localización, selección y estudio de la documentación que puede aportar elementos de juicio a la auditoría.

### ***Observación Directa.***

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

### ***Acceso a Redes de Información.***

Permite detectar información operativa o normativa de clientes, socios, proveedores, empleados, organizaciones del sector o ramo entre otras, vía internet o programas de la entidad.

### ***Entrevista.***

Consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas orientadamente para obtener información, este medio es posiblemente el más empleado.

### ***Cuestionario.***

Está constituido por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos, todo cuestionario debe expresar el motivo de su preparación, procurando que las preguntas sean claras y concisas.

### ***Cédula.***

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

### ***Medición.***

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

## ***INDICADORES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.***

El fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es el poder evaluar en términos cuantitativos y cualitativos sus etapas y propósito estratégico a partir de sus funciones.

### ***CARACTERÍSTICAS QUE DEBE REUNIR UN INDICADOR***

Para que los indicadores sean efectivos, deben reunir las siguientes características:

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones
- Factible de medir
- Conducir fácilmente información de una parte a otra
- Ser altamente discriminativo
- Verificable
- Libre de sesgo estadístico o personal
- Aceptado por la organización
- Fácil de interpretar
- Utilizable con otros indicadores
- Tener precisión matemática en los indicadores cuantitativos
- Precisión conceptual en los indicadores cualitativos

### ***ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA FORMULACIÓN DE INDICADORES***

- Es necesario definir el objetivo que se pretende alcanzar
- Deben considerar acciones para llevar a cabo su instrumentación por el personal normativo.
- Enfocarse preferentemente hacia la medición de resultados
- Acordar mediante un proceso participativo, que las personas que intervengan sean tanto sujetos como objetos de estudio
- Designar a un responsable, encargado de validarlos, verificarlos y aplicar acciones inmediatas.

#### **1.3.3.4.2.1 PAPELES DE TRABAJO.**

Son los registros en los que se describen las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas.

Estos papeles proporcionan el soporte principal que, en su momento, el auditor deberá incorporar en su informe ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo, deben formularse con claridad y exactitud, considerando los datos referentes al análisis.

El auditor debe preparar y conservar los papeles de trabajo, cuya forma y contenido depende de las condiciones de aplicación de la auditoría, ya que son el testimonio del trabajo efectuado y el respaldo.

Los papeles de trabajo tienen que elaborarse sin perder de vista y deben incluir:

- Identificación de la auditoría
- El proyecto de auditoría
- Índices, cuestionarios cédulas y resúmenes del trabajo realizado
- Indicaciones de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Observaciones acerca del desarrollo de su trabajo.
- Anotaciones sobre información relevante
- Ajustes realizados durante su ejecución
- Lineamientos recibidos por áreas o fase de la aplicación.
- Reporte de posibles irregularidades.

Los papeles de trabajo que prepara el auditor son confidenciales, podrá proporcionarlos cuando reciba una orden o citatorio para presentarlos.

### ***Evidencia.***

Representa la comprobación verdadera de los hallazgos, durante el ejercicio de la auditoría.

### ***Supervisión del trabajo.***

Para tener la seguridad de que se sigue y respeta el programa aprobado, es necesario ejercer una estrecha supervisión sobre el trabajo que realizan los auditores.

#### ***1.3.3.4.2.2 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.***

Representa un recurso idóneo para captar la información de la organización de todas sus versiones ya que estas son diseñadas internamente y permite ver el nivel de calidad del trabajo en función de su gente.

#### ***OBJETIVOS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.***

- Verificar la correcta valoración de acuerdo con principios administrativos, su adecuada presentación en el proceso administrativo.
- Verificar la existencia física de los recursos humanos con que cuenta la entidad.
- Determinar si los fondos y depósitos con que cuenta la entidad, son manejados adecuadamente por la persona indicada.
- Comprobar si se presenta la información sobre las actividades realizadas por el personal.
- Examinar el manejo adecuado de los procedimientos políticas y prácticas que se siguen en la administración de los recursos de liquidez.
- Verificar la existencia de manuales de funciones y procedimientos del personal.

# EJEMPLO DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

EMPRESA:.....

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FECHA:.....

CCI

PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
	SI	NO	

<b>ELABORADO:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>REVISADO:</b>	<b>FECHA:</b>

**Fuente:** Auditoría Administrativa; Enrique Benjamín Franklin  
**Elaborado:** Grupo de Tesistas

### 1.3.3.4.3 EXAMEN.

El examen de los factores de auditoría consiste en dividir o separar sus elementos, componentes, para conocer la naturaleza, las características y el origen de su

comportamiento, sin perder de vista la relación, interdependencia e interacción de las partes entre sí y con el todo, y de estas con su contexto.

### ***Propósito.***

Aplicar las técnicas de análisis procedentes para lograr los fines propuestos con la oportunidad, extensión y profundidad que requiere el universo, sujeto a examen y las circunstancias específicas del trabajo.

### ***Procedimientos.***

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

### ***Técnicas de Análisis Administrativos.***

Constituye los instrumentos en que el auditor se apoya para complementar sus observaciones y le posibilitan:

- Comprobar como se está ejecutando las etapas del proceso administrativo
- Evaluar cualitativa y cuantitativamente los indicadores establecidos.
- Examinar los resultados que está obteniendo la organización
- Revisar las circunstancias que inciden en los resultados
- Verificar los niveles de efectividad
- Conocer el uso de los recursos.

### ***Formulación del diagnóstico administrativo.***

Es la parte esencial de la auditoría administrativa, en un recurso que traduce los hechos y circunstancias en información concreta, ya que es un mecanismo de estudio y aprendizaje toda vez que fundamenta y transforma las experiencias en

conocimientos administrativos y a la vez evaluar tendencias y situaciones para formular una propuesta interpretativa.

#### ***1.3.3.4.4 INFORME***

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

En virtud de que en este documento se señalan los hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones de las auditorías, es indispensable que brinde suficiente información respecto a la magnitud de hallazgos y la frecuencia con que se presentan, dependiendo del número de casos o transacciones revisadas en función de las operaciones que realiza la organización.

Es importante que tanto los hallazgos como las recomendaciones estén sustentados por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor.

#### ***Aspectos Operativos.***

Antes de presentar la versión definitiva del informe es necesario revisar en términos prácticos.

#### ***Lineamientos generales para su preparación.***

- No perder de vista el objeto de la auditoría cuando se llegue a las conclusiones y recomendaciones finales.
- Aprobar las soluciones.
- Explorar diferentes alternativas para sugerir las causas y efectos según sea el caso.

- Diferenciar la integración y presentación de los resultados, para que exista coherencia.
- Aprovechar todo el apoyo posible para fundamentar sólidamente los resultados.
- Ofrecer a los niveles de detección los elementos idóneos para una toma de decisiones.
- Establecer la forma y contenido que deberá observar los reportes y seguimientos de las acciones.
- Tomar en cuenta los resultados de las auditorías realizadas con anterioridad.

Es conveniente que antes de emitir el informe, una persona independiente a la aplicación de la auditoría, revise los borradores y los papeles de trabajo, a fin de verificar que han cumplido con todas las normas de auditoría.

#### ***1.3.3.4.4.1 EMISIÓN DE INFORME.***

La emisión del informe constituye la comunicación escrita que haga referencia a la naturaleza y a los servicios profesionales prestados. Puede tratarse de un documento formal o de una simple carta, en donde se incluyan las conclusiones u opiniones profesionales a que se ha llegado como consecuencia de los servicios prestados

#### ***1.3.3.4.4.2 TIPOS DE INFORME.***

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

Los informes mas representativos son:

- Informe General
- Informe Ejecutivo

- Informe de Aspecto Relevante.

## ***INFORME GENERAL.***

**Responsable.** Área o unidad administrativa encargada de prepara el informe.

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

**Antecedentes.** Exposición histórica de la organización, es decir los cambios, sucesos y virtudes de mayor relevancia que ha afrontado en forma total o parcial y que influyeron en la decisión de llevar acabo la auditoría.

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

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

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

**Estrategia de implantación.** Explicación de los pasos o etapas previstas para obtener y aplicar los resultados.

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

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

**Apéndices o anexos.** Gráficos, cuadros y demás instrumentos de análisis administrativos que se consideren elementos auxiliares para la presentación y fundamentación del estudio.

## ***INFORME EJECUTIVO.***

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

**Periodo de revisión.** Tiempo que comprendió el examen.

**Objetivos.** Propósitos que se pretende lograr con la auditoría.

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

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

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

**Conclusión.** Concentración de aspectos prioritarios, acciones llevadas a cabo y propuestas de actuación.

### ***INFORME DE ASPECTO RELEVANTE.***

Documento que se integra adaptando un criterio de selectividad, con el objeto de contemplar los aspectos que reflejan los obstáculos, deficiencias o desviaciones captadas durante el examen de la organización.

Mediante este informe se puede analizar y evaluar:

- Si el proceso de aplicación de la auditoría se finalizó.
- Si se presentaron observaciones relevantes.
- Si la auditoría está en proceso, se reprogramó o se replanteó.
- La fundamentación de cada observación.
- Las causas y efectos de las principales observaciones formuladas.
- Las posibles consecuencias que se pueden derivar de las observaciones presentadas.

Para apoyar el proceso de la toma de decisiones del titular de la organización, éste informe puede acompañarse de un ejemplar del informe general o ejecutivo.

#### ***1.3.3.4.4.3 ESTRUCTURA DE INFORME DEL AUDITOR.***

El informe deberá contener en su formato un:

- Encabezamiento: En el que se consigna el nombre y la dirección de la organización de auditoría que lo elabora, así como el lugar y fecha de su emisión.
- Entidad auditada: Se expresa el código (si lo tiene), nombre y dirección de la entidad auditada.
- Tipo de auditoría: Se anota el tipo de auditoría realizada, de acuerdo con los objetivos fundamentales que se persigan, o sea, si es de gestión, financiera, especial, fiscal.
- Fecha de inicio: Fecha en que comienza la ejecución de la auditoría.
- Fecha de terminación: Fecha en que termina la ejecución de la auditoría.
- Auditor jefe: Nombre del auditor que actúa como jefe de la auditoría.
- Después de los datos antes mencionados, se titula el informe con el nombre de "Informe de Auditoría", y expone su contenido separado por secciones, como sigue:

### ***Introducción:***

- Los objetivos alcanzados y aquellos que no lo fueron, así como las causas por las que no se alcanzaron.
- Programas aplicados y causas por las que no se utilizaron los programas que debieron aplicarse.
- Legislación verificada y causas que impidieron verificar lo programado.
- Período auditado, alcance de las pruebas realizadas y procedimiento utilizado para la toma de muestras.
- Informar que se aplicaron, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y de no ser así, las causas que impidieron su aplicación

### ***Conclusiones:***

- Se elabora un dictamen de la situación en que se encuentra la entidad, las conclusiones de acuerdo con los objetivos alcanzados y la evaluación que hace el auditor, basado en los resultados de la auditoría efectuada.

### **Resultados:**

- Los principales hallazgos de la auditoría.- La comparación de los resultados de la auditoría con los obtenidos en la última practicada anteriormente a la entidad y el reconocimiento de los logros alcanzados, si los hubiera.
- Los resultados que muestra la auditoría; ordenados de acuerdo con los objetivos trazados, por temas, cuentas u otros, según corresponda.
- Los incumplimientos de leyes y demás regulaciones que se hayan comprobado y las opiniones de los dirigentes y funcionarios responsables.

### **Recomendaciones:**

- Se exponen las medidas de importancia que se deben adoptar para solucionar las deficiencias.

### **Anexos:**

- Se relacionan los anexos que acompañan al informe, cuando sea necesario elaborar éstos.

En los casos en que se hayan determinado incumplimientos de ley, demás regulaciones, principios y normas establecidas, otras acciones u omisiones que afecten la buena marcha de la entidad objeto de auditoría, en que el auditor tenga que presentar una declaración de responsabilidad administrativa, acompañará ésta al informe y relaciona dicho anexo en ésta sección.

#### **1.3.3.4.5 SEGUIMIENTO.**

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

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

- Verificar que las acciones realizadas como resultado de las observaciones, se lleven a la práctica en los términos y fechas establecidos conjuntamente con el responsable del área, función, proceso, programa, proyecto o recursos revisados, a fin de alcanzar los resultados esperados.
- Facilitar al titular de la organización la toma de decisiones.
- Constatar las acciones que se llevaron a cabo para instrumentar las recomendaciones, y al finalizar la revisión, rendir un nuevo informe referente al grado y forma de como éstas se atendieron.

### *Objetivo general.*

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

### *Lineamientos generales.*

- Definir las áreas en que se comprobará la implantación de los cambios propuestos por el auditor, tomando como referencia el informe de la auditoría y las sugerencias o comentarios del titular de la organización.
- Considerar la participación de especialistas cuando se estime que la aplicación de las recomendaciones así lo requiere.
- Realizar, con la amplitud necesaria, las pruebas adecuadas para obtener evidencia que fundamente la adopción de las sugerencias del auditor.
- Establecer los mecanismos necesarios para mantener un adecuado control del cumplimiento de estas propuestas en los términos y fechas establecidos.

- Brindar el apoyo necesario a las áreas involucradas durante el proceso de seguimiento e instrumentación de tales recomendaciones.
- Evaluar los resultados y logros alcanzados como producto de las modificaciones efectuadas de acuerdo con dichas propuestas.
- Replantear las recomendaciones que se consideren indispensables, en especial cuando existan cambios plenamente justificados de las condiciones que se les dieron origen.

### ***1.3.3.5 ESCALAS DE MEDICIÓN.***

Una escala es una caracterización de los objetivos a medir, a través de una variable cualitativa y cuantitativa, que pueden ser positivos, negativos o neutrales y que expresan las manifestaciones individuales del entrevistado ante una variable determinada.

Cualquiera que sea la escala, que se decida emplear debe cumplir con dos propiedades básicas:

#### ***Confiabilidad.***

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

#### ***Validez.***

Corresponde al grado en que una escala mide efectivamente aquello que se propone medir.

## ***CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS ESCALAS DE MEDICIÓN.***

La medición, es un instrumento que permite el análisis estructurado, y altamente reflexivo de las variables que se involucran en la administración de una organización.

Esta medición tiene características generales que se debe considerar en la auditoría administrativa y las más importantes tenemos:

- Es integral, porque se aplica a todas las variables del ámbito de una organización.
- Es indirecta, porque las variables administrativas solo son medibles en las manifestaciones observables y en la medición de las actitudes de los integrantes de la organización.
- Es científica, en su realización y en la metodología empleada, tanto al obtener la información como en su tratamiento y análisis.
- Es referencial, porque su finalidad esta en relación con las metas y objetivos propuestos por la organización.
- Es continua e integrada a los procesos de todas las áreas de la organización.
- Es descriptiva, ya que proporciona elementos de información, para que la organización y sus miembros conciben sus propias soluciones.

La medición dentro del proceso de investigación en una auditoría generalmente se realiza a través de cuestionarios, con el propósito de describir, predecir y explicar los fenómenos administrativos.

### ***TIPOS DE ESCALAS.***

Existen una serie de escalas conocidas por su utilidad en la medición de actitudes, las escalas más utilizadas son:

- Escala Ordinal o de Likert
- Escala de Intervalos Iguales
- Escala de Diferencial Semántico

La escala de medición que se utilizará en el trabajo investigativo será:

***Escala Ordinal o de Likert.***

Es un tipo de escala de medición unidireccional, que consiste en una serie de juicios que se presentan al entrevistado, los niveles se solicitan en términos de acuerdo o desacuerdo con la pregunta o sentencia.

Este tipo de escala está centrada en que las variaciones de respuesta, serán por las diferencias individuales existentes.

Ejemplo de Escalas:

1.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Con frecuencia	4
Siempre	5

**Fuente:** Auditoría Administrativa; Enrique Benjamín Franklin

**Elaborado:** Tesistas

***1.3.3.6 MANUAL ADMINISTRATIVO***

GÓMEZ; Ceja Guillermo, Manuales Administrativos pág. 5-6 considera que “El Manual Administrativo es la grafica que muestra la estructura orgánica interna de

la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles y las principales funciones que desarrollan.”

Las investigadoras comparten con el criterio del autor, al considerar que el Manual Administrativo se representa un medio de comunicación de las decisiones de la administración interna de una empresa, de los objetivos, políticas, procedimientos, funciones etc.

### ***1.3.3.7 PROCESO DE FUNCIONES***

En [http://www.universidadabierta.edu.mx/SerEst/administracionempresas/administracion%20Iv.Hernandez Juárez Jorge.htm](http://www.universidadabierta.edu.mx/SerEst/administracionempresas/administracion%20Iv.Hernandez%20Ju%C3%A1rez%20Jorge.htm) manifiesta que “Manual de Funciones es un documento elaborado sistemáticamente, que indicara las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizada, ya sea conjunta o separado.”

Las postulantes manifiestan que el Manual de Funciones es un instrumento donde se considera las actividades (funciones) más principales que debe desempeñar una persona dentro de una empresa.

### ***1.3.3.8 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL***

Según HERBER; J. Chruden, pag. 16 manifiesta que “Una organización puede formar una fuerza de trabajo eficiente solo si es capaz de contratar para cada una de las varias posiciones al individuo, que este mas calificado para ocuparla. Puesto que el reclutamiento de personas requiere la investigación de todas las fuentes del candidato”

Las autoras opinan que el reclutamiento de personal es una investigación que se realiza al momento de contratar a una persona, para el desempeño de las actividades en una organización.

### **1.3.3.9 SELECCIÓN DEL PERSONAL**

SHERMEN; Jr. Arthur, pág. 18 considera que “la selección de personal es el proceso de determinar cuales de entre los solicitantes de empleo, son los que mejor llenan los requisitos de la fuerza de trabajo; y esto implica las habilidades, intereses, aptitudes y personal de la persona”

Las tesisas manifiesta que la selección de personal dentro de una organización, es elegir a una persona entre tantas, la que este más capacitada y reúna cualidades para el desempeño de las actividad.

### **1.3.3.10 RIESGO.**

Es la posibilidad de que el auditor pueda dar una opinión sin recomendaciones, debido a los sistemas de información del ente auditado puedan contener errores y desviaciones de importancia relativa. Al respecto, el riesgo de auditoría se da por el efecto combinado del riesgo inherente, ocasionado por el tipo de rubro o ente que se audita; el riesgo de control derivado del control interno que se aplica; y por el riesgo de detección, es decir por la posibilidad de que los procedimientos aplicados por el auditor, no detecten errores y desviaciones que hayan escapado al control interno.

Los riesgos de auditoría se clasifican en tres:

#### ***RIESGO INHERENTE.***

Se refiere a la posibilidad de que el proceso administrativo, contengan errores que puedan resultar materiales independientemente de la existencia de los sistemas de control. Este riesgo esta totalmente fuera de control del auditor y es propia de las operaciones que realiza el ente auditado.

### ***Factores que determinan el riesgo inherente:***

- Naturaleza de las actividades del ente y operaciones que realiza
- Ajustes significativos y recurrentes de auditoría.
- Características del proceso administrativo.
- Actividades que involucran juicios de valor.
- La actitud de la gerencia para implementar y mantener sistemas adecuados de control interno.

### ***RIESGO DE CONTROL.***

Se refiere a la posibilidad de que el proceso administrativo, contengan distorsiones que puedan resultar materiales por no haber sido prevenidas o detectadas y corregidas oportunamente por el sistema de control interno de la empresa.

### ***RIESGO DE DETECCIÓN.***

Es el riesgo de que el auditor no detecte una distorsión de importancia relativa como consecuencia de una aplicación incorrecta de prueba sustantivas o de no haber aplicado los procedimientos necesarios para tal fin. El auditor debe tener en cuenta los niveles de riesgo inherente y de control al confeccionar el programa de auditoría a efectos de reducir el riesgo a un nivel aceptable, al respecto el auditor debe considerar:

- La naturaleza de los procedimientos sustantivos.
- La oportunidad de los procedimientos sustantivos.
- El alcance de los procedimientos sustantivos.

## **CAPITULO II**

### **2.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

Esta institución nació gracias a la visión de un grupo de indígenas pertenecientes a la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, Parroquia: Juan Benigno Vela, situada a 15 Km.

Al sur occidente de la ciudad de Ambato. Pensando en mejorar las condiciones de la comunidad y el pueblo en general, por iniciativa del Ingeniero Santos Chango, la familia Yucailla inició un proceso organizativo social y económico con el objetivo de remediar las necesidades familiares. Es así que, el 9 de julio de año 2000, esta sociedad comenzó con reuniones semanales, como no se contaban con suficiente recursos para emprender grandes proyectos, se empezó con aportes económicos mensuales con lo cual se reunió un capital, iniciándose el otorgamiento de préstamos a corto plazo y especialmente para los miembros del grupo. Para aquella época se habían constituido en una asociación de agricultores autónomos.

Posteriormente, surgió la necesidad de tener una sede propia para las reuniones de la asociación, entonces se adquirió un terreno ubicado en la misma comunidad, sitio donde se construyó un local que actualmente es conocido como: " Paradero Turístico el Descanso de Taita Nico". A mediados del año 2002 surgieron muchas

ideas orientadas a cómo ayudar al desarrollo de las personas de escasos recursos económicos no solo del grupo ni de la comunidad sino de toda la Provincia, entonces nació la propuesta de constituir una Cooperativa de Ahorro y Crédito con oficinas ubicadas en la ciudad de Ambato. Esta idea se cristalizó y ejecutó a inicios de enero del año 2003.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga) actualmente se encuentra ubicada en la Av. Marco Aurelio Subía y 5 de Junio (Frente al Terminal Terrestre.), dirigida por el Ingeniero Rodrigo Sisa; con la finalidad de administrar los recursos financieros de los socios a través de captaciones y colocaciones eficientes, ofreciendo servicios ágiles, oportunos y con tasas de interés competitivos, a través de su personal competente y comprometido, logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus trabajadores.

## ***2.2 METODOLOGÍA EMPLEADA***

### ***2.2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN***

#### ***2.2.1.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA:***

Este trabajo se realizó a través de un estudio minucioso, ya que se recopiló la suficiente información con el fin de crear una base cimentada en teorías y conceptos, utilizando básicamente la Investigación Descriptiva, delineando características comunes, causas y efecto para la Aplicación de una Auditoría Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga) de la Provincia de Cotopaxi.

## ***2.2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN***

Para lograr un procedimiento lógico se utilizó los siguientes métodos investigativos:

### ***2.2.2.1 MÉTODO DEDUCTIVO***

El método deductivo es un proceso que parte de un conocimiento general, y arriba a un particular. La aplicación del método deductivo lleva a un conocimiento con grado de certeza absoluta.

Este método se utilizó para conocer la situación real del proceso administrativo de la Cooperativa.

### ***2.2.2.2 MÉTODO INDUCTIVO***

Parte de la observación de la realidad para mediante su generalización, llegar a la formulación de la ley o regla científica.

Este método se utilizó para determinar la hipótesis planteada y a través de estos se pudo analizar los resultados obtenidos.

## ***2.2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.***

### ***2.2.3.1 POBLACIÓN O UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN***

Para realizar este trabajo investigativo se consideró a la población como un conjunto de individuos y objetos con similares características y cualidades por lo que se tomó en cuenta al Gerente de la Agencia, empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga) los cuales en la investigación fueron considerados como universo de estudio.

Los mismos que se detallan a continuación:

<b>UNIVERSO DE ESTUDIO ADMINISTRATIVO</b>	<b>N. ENCUESTADOS</b>
Jefe de Agencia	1
Subgerente Administrativo	1
Jefe de créditos y cobranzas	1
Asesores de Crédito	8
Cajeras	3
Secretaria	1
Auxiliar de Contabilidad	1
Contadora	1
Supervisor	1
Guardias	2
<b>TOTAL ADMINISTRATIVOS</b>	<b>20</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

**Elaborado:** Grupo de tesis

<b>UNIVERSO DE ESTUDIO SOCIOS</b>	<b>Nº ENCUESTADOS</b>
SOCIOS ACTIVOS	6000
<b>TOTAL SOCIOS</b>	<b>6000</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

**Elaborado:** Grupo de tesis

## MUESTRA

En vista de que el presente trabajo investigativo está enfocado a la eficiencia y eficacia del desempeño del personal, se aplicó a todo el universo administrativo, y para los socios, se realizó la siguiente fórmula para obtener la muestra.

$$n = \frac{(N) (PQ)}{(N-1) \left[ \frac{E}{N} \right] + (PQ)}$$

### DONDE:

**n** = Tamaño de la muestra

**N** = Universo - Población

**P Q** = 0.25

**E** = Error máximo admisible

**K** = Coeficiente de corrección de error

$$n = \frac{6000 (0.25)}{5999 \left[ \frac{0.05}{2} \right] + (0.25)}$$

$$n = \frac{1500}{3.749375 + (0.25)}$$

$$n = 375.05$$

$$n = 375/$$

## **2.2.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

Los instrumentos de investigación aplicados en el trabajo de campo son; la entrevista y la encuesta.

### **2.2.4.2 Entrevista**

La entrevista se aplicó al Jefe de Agencia Latacunga, con la finalidad de obtener información relevante, que satisfaga cada una de las incógnitas planteadas. **(Ver Anexo N°1).**

### **2.2.4.3 Encuesta**

Se aplicaron las siguientes encuestas al:

#### ***Personal Administrativo.***

Se encuestaron a 20 administrativos, los mismos que son: 1 Jefe de Agencia, 1 Subgerente Administrativo, 1 Jefe de Créditos y Cobranzas, 8 Asesores de crédito, 3 Cajeros, 1 Secretaria, 1 Auxiliar Contable, 1 Contadora, 1 Supervisor, y 2 Guardias. **(Ver Anexo N°2).**

#### ***Socios de la Cooperativa (Agencia Latacunga).***

De una población de 6.000 socios, se tomó una muestra de 375 socios activos de la Cooperativa Ambato Agencia Latacunga. **(Ver Anexo N° 3).**

## 2.3 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES	INSTRUMENTOS
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>La aplicación de la Auditoria Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato "Agencia Latacunga", de la Provincia de Cotopaxi del periodo: 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2006</p>	<p>Principios y Procedimientos de la Auditoria Administrativa.</p> <p>Aplicación de la Auditoria Administrativa</p> <p>Informe de la Auditoria Administrativa</p>	<p>¿Al conocer los principios y procedimientos de la Auditoria Administrativa se tendrá en claro lo que se va ha realizar?</p> <p>¿La Cooperativa ha aplicado una auditoria administrativa anteriormente?</p> <p>¿A través del Informe de la Auditoria Administrativa, facilitará tomar decisiones?</p>	<p>Observación</p> <p>Papeles Trabajo</p> <p>Encuesta</p>
<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Facilitará comprobar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos determinados en su planificación</p>	<p>Planificación de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)</p> <p>Proceso Administrativo</p> <p>Cumplimiento de Metas y Objetivos</p> <p>Nivel de desempeño</p>	<p>¿La proyección que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga) esta orientada a mejorar sus actividades?</p> <p>¿Cree que se han cumplido con todas las etapas del proceso administrativo?</p> <p>¿La información proporcionada por la cooperativa permitirá conocer si han sido cumplidas cabalmente sus metas y objetivos?</p> <p>¿Que porcentaje han sido eficientes el personal al desarrollar su labor designada?</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>

## **2.4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

### **2.4.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO AGENCIA LATACUNGA.**

Ing. Rodrigo Sisa

**JEFE DE AGENCIA LATACUNGA**

#### **1. ¿Cómo es el sistema de Control Interno en la Cooperativa?**

La Cooperativa cuenta con un Software de control, que verifica la entrada y salida del personal, solo con ingresar la clave que cada uno de los empleados poseen. Además se presenta un plan de actividades semanalmente indicando el lugar y la hora, donde se van a dirigir para realizar su trabajo como inspecciones y verificación de domicilios, y poder evitar contratiempos en cuestión de horas laborales.

#### **2. ¿Conoce usted si se ha realizado algún tipo de Auditoría en la Cooperativa, y cuáles son?**

Hasta el momento no se ha realizado ningún tipo de auditoría dentro de nuestra institución.

#### **3. ¿Conoce usted que es una Auditoría Administrativa?**

Es la que permite realizar una revisión de todas las actividades, que ha venido realizando el personal de cualquier institución en un determinado periodo.

#### **4. ¿Cree usted que es necesario que se realice una Auditoría Administrativa en la Cooperativa?**

Si, es muy importante que se realice una auditoría administrativa en la Cooperativa, para de esta manera y en calidad de Jefe de Agencia, conocer a cabalidad y exactitud como van desarrollando cada actividad designada al personal.

- 5.** ¿Cree usted que al realizar una Auditoría Administrativa en la Cooperativa, producirá información para la toma de decisiones adecuadas?

Por supuesto, que con una auditoría administrativa realizada en la Cooperativa permitirá corregir errores que pueden existir.

- 6.** ¿Qué resultados espera usted, una vez realizada la Auditoría Administrativa en la Cooperativa?

Saber con exactitud como se ha venido desarrollando las actividades dentro de la Cooperativa y conocer el grado de cumplimiento de las metas planteadas por la Institución.

- 7.** ¿Los objetivos que se plantean en la agencia Latacunga, está acorde a los objetivos generales de la matriz?

Si, todos los objetivos son planteados de acuerdo a la matriz, ya que venimos trabajando por un mismo fin, el de servir a la colectividad en general.

- 8.** ¿Nos podría indicar si disponen de un plan de capacitación para incentivar al personal administrativo, y cuáles son?

Por supuesto que en la Cooperativa, capacitamos a nuestro personal, sobre todo en temas de vital importancia como: créditos, relaciones humanas, liderazgo, y a nuestros clientes en lo que se refiere a cooperativismo.

## 2.4.2 INTERPRETACIÓN, GRAFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO AGENCIA LATACUNGA

### PREGUNTA 1

¿Cree usted que la persona encargada del Departamento de Contabilidad cumple con sus funciones de acuerdo a su perfil?

CUADRO N° 1

ALTERNATIVA	f	%
SI	16	80%
NO	4	20%
<b>Total</b>	20	100%

Población: 20 Personal Administrativo



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)

**Elaborado:** Grupo de Tesistas.

### INTERPRETACIÓN

Del 100% de administrativos encuestados, el 80 % manifestaron que la persona encargada del Departamento de Contabilidad, se encuentra ubicada de acuerdo a su perfil profesional, ya que demuestra eficiencia en el desenvolvimiento de sus actividades, rapidez y sobre todo mucha responsabilidad en todo acto que realiza; en cambio el 20% opinaron que no están conformes con el trabajo que viene realizando la persona encargada de éste departamento, por lo que suele ser un poco autoritaria y no se limita en realizar sus actividades.

## PREGUNTA 2

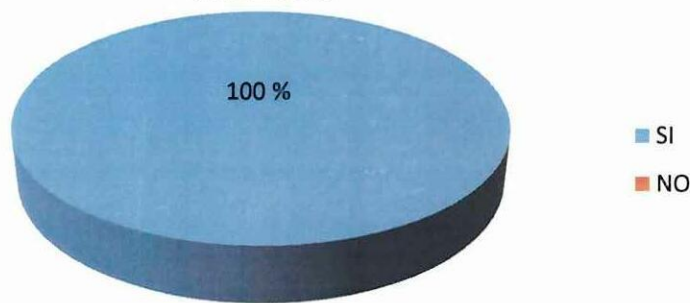
¿Conoce usted cuáles son los objetivos de la Cooperativa?

**CUADRO N° 2**

ALTERNATIVA	f	%
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	20	100%

Población: 20 Personal Administrativo

**GRAFICO 2**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)

**Elaborado:** Grupo de Tesisistas.

## INTERPRETACIÓN

Del total de encuestados se puede decir que el 100% manifestaron que si conocen claramente cuales son los objetivos de la Cooperativa, entre los principales tenemos: Ayudar a las personas más necesitadas, dar un buen servicio a la colectividad, otorgando créditos para todo tipo de negocio o trabajo a tasas de interés bajos y en cómodas cuotas.

## PREGUNTA 3

¿Conoce usted cuáles son las falencias administrativas que existen en la Cooperativa?

**CUADRO N° 3**

ALTERNATIVA	f	%
SI	12	60%
NO	8	40%
<b>Total</b>	20	100%

Población: 20 Personal Administrativo



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)

**Elaborado:** Grupo de Tesistas.

## INTERPRETACIÓN

Del 100% de encuestas realizadas al personal administrativo, el 60% expresaron que si existe falencias dentro de la Cooperativa, entre las principales señalan: Que se va el sistema; inconvenientes entre compañeras de trabajo; en las funciones que desempeñan, falta ampliación de la infraestructura, y existe un poco de desorganización en el manejo de los documentos. En cambio el 40% manifestaron que no existe ningún inconveniente dentro de la Cooperativa, ya que vienen trabajando con toda normalidad.

## PREGUNTA 4

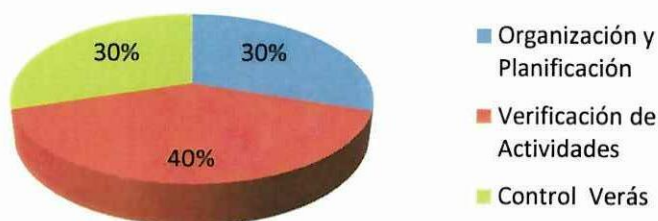
¿Qué es para usted una Auditoría Administrativa?

**CUADRO N° 4**

ALTERNATIVA	f	%
<b>Organización y Planificación</b>	6	30%
<b>Verificación de Actividades</b>	8	40%
<b>Control Verás</b>	6	30%
<b>Total</b>	20	100%

Población: 20 Personal Administrativo

**GRAFICO 4**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)

**Elaborado:** Grupo de Tesisistas.

## INTERPRETACIÓN

Del Personal Administrativo encuestado, en un 30% expresaron que la Auditoría Administrativa es; la organización, planificación y control de todos los departamentos para poder encontrar falencias administrativas como el desempeño del personal de una institución para fortalecer el cumplimiento de sus objetivos; mientras que en un 30% manifestaron que, es la verificación de las actividades para saber el nivel de desenvolvimiento del personal y por último; un 40% opinaron que permite tener un control verás de todo lo planificado y establecido por ley, y de esta manera tener una buena administración.

## PREGUNTA 5

¿Cree usted que se debe realizar una Auditoría Administrativa dentro de la Cooperativa, para poder medir el grado de eficiencia administrativa?

**CUADRO N° 5**

ALTERNATIVA	f	%
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	20	100%

Población: 20 Personal Administrativo



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)

**Elaborado:** Grupo de Tesistas.

## INTERPRETACIÓN

El 100% de administrativos expresaron que es muy importante que se realice una revisión analítica total o parcial de la organización, con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar, valorar y lograr una ventaja competitiva sustentable.

## PREGUNTA 6

¿Cree usted que la Auditoría Administrativa es de vital importancia para el desarrollo administrativo de la Cooperativa?

**CUADRO N° 6**

ALTERNATIVA	f	%
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	20	100%

Población: 20 Personal Administrativo



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)

**Elaborado:** Grupo de Tesisistas.

### INTERPRETACIÓN

Del 100% del personal administrativo, todos manifestaron que es muy importante la Auditoría Administrativa para toda institución, sea esta pública o privada, ya que por medio de ésta ciencia se puede verificar todas las actividades desarrolladas por el personal en un determinado tiempo y que estén acorde a los objetivos planteados por las autoridades y así evitar esfuerzos aislados que se traduzcan en un desgaste necesario.

## PREGUNTA 7

¿Conoce usted claramente los objetivos planteados por el Concejo Directivo?

**CUADRO N° 7**

ALTERNATIVA	f	%
SI	12	60%
NO	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Población: 20 Personal Administrativo



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)

**Elaborado:** Grupo de Tesistas.

## INTERPRETACIÓN

De los 20 administrativos que corresponde al 100%, el 60% manifestaron que si conocen claramente los objetivos planteados por el Concejo Directivo a los que debe regirse todo el personal que labora en la Cooperativa, uno de los principales objetivos son: Captar y mantener un mayor porcentaje de socios en cada agencia, colocar alrededor de \$50.000,00 (Cincuenta mil dólares) mensuales en servicio a la comunidad, brindar beneficios a la colectividad en convenios con otras instituciones; en cambio el 40% opinaron que no conocen con exactitud los objetivos planteados por las autoridades, por lo que suelen capacitar solo al personal que labora dentro del departamento contable y de créditos.

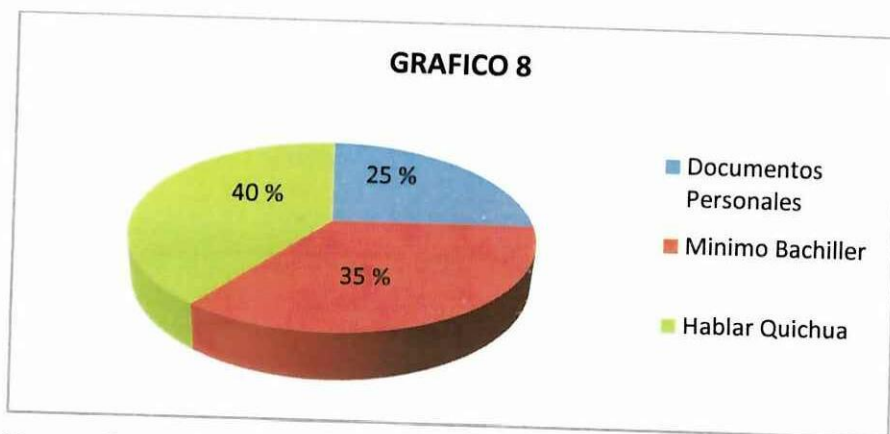
## PREGUNTA 8

¿Qué mecanismos utilizan para la selección del personal que labora en la cooperativa?

**CUADRO N° 8**

ALTERNATIVA	f	%
Documentos Personales	5	25%
Mínimo Bachiller	7	35%
Hablar Quichua	8	40%
<b>Total</b>	20	100%

Población: 20 Personal Administrativo



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)

**Elaborado:** Grupo de Tesis.

## INTERPRETACIÓN

Del 100% del personal administrativo, el 40% coincidieron en manifestar que el requisito fundamental para formar parte de la Cooperativa, es saber el idioma quichua, para dar un mejor servicio a las comunidades, mientras que un 35% opinaron que deben haber culminado el bachillerato con conocimientos básicos, que puedan desenvolverse en la institución, y un 25% expresaron que solicitan la presentación de documentos personales actualizados, que permitan identificar de mejor manera a las personas que van a integrarse a la Cooperativa.

### 2.4.3 INTERPRETACIÓN, GRAFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO AGENCIA LATACUNGA

#### PREGUNTA 1

¿Cómo califica usted los beneficios que presta la Cooperativa?

CUADRO N° 1

ALTERNATIVA	f	%
BUENO	266	70,93%
MUY BUENO	109	29,07%
Total	375	100%

Población: 375 Socios



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)  
Elaborado: Grupo de Tesistas.

#### INTERPRETACIÓN

De 375 socios activos encuestados que representan el 100%, el 70.93 % manifestaron que los beneficios que presta la Cooperativa a la humanidad son buenos, por lo que están acorde a las necesidades que tiene dentro de la sociedad, facilitando créditos a bajo interés, seguros de vida, becas estudiantiles, rifas en fechas importantes y servicio médico; un pequeño porcentaje como es el 29.07% manifiestan que es excelente; por lo que la Cooperativa debe tratar de seguir e incrementar servicios que beneficien a los socios y colectividad.

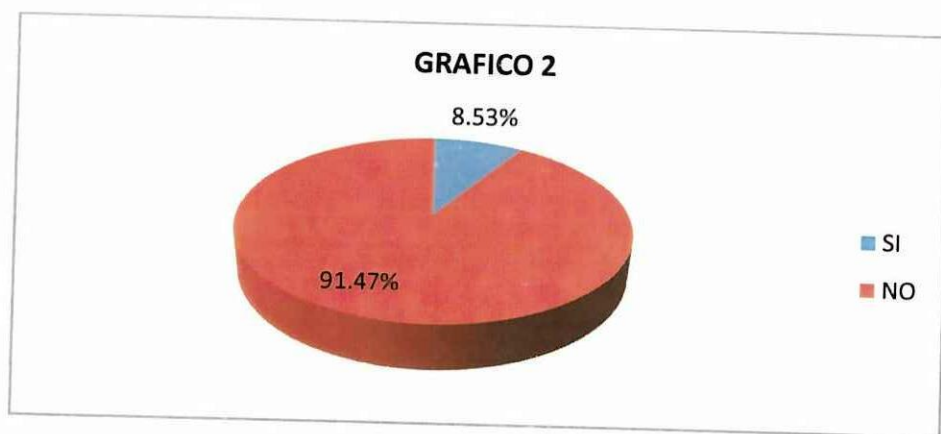
## PREGUNTA 2

¿Cómo socio de la Cooperativa, cree que el personal se desenvuelve eficazmente en sus funciones?

**CUADRO N° 2**

ALTERNATIVA	f	%
SI	32	8,53%
NO	343	91,47%
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>

Población: 375 Socios



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)  
**Elaborado:** Grupo de Tesisistas.

## INTERPRETACIÓN

De 375 socios encuestados que representan el 100%, expresaron un 91.47% que el personal que labora en la Cooperativa, no se desenvuelve eficazmente en todas sus funciones, por lo que al tratar a un cliente lo hacen de manera grosera, los tramites se demoran en un largo tiempo y sobre todo en los créditos, mientras que el 8.53% manifestaron que brinda un buen servicio a la colectividad, por lo que es recomendable facilitar más charlas de relaciones humanas para que exista una buena coordinación de actividades entre compañeros y socios.

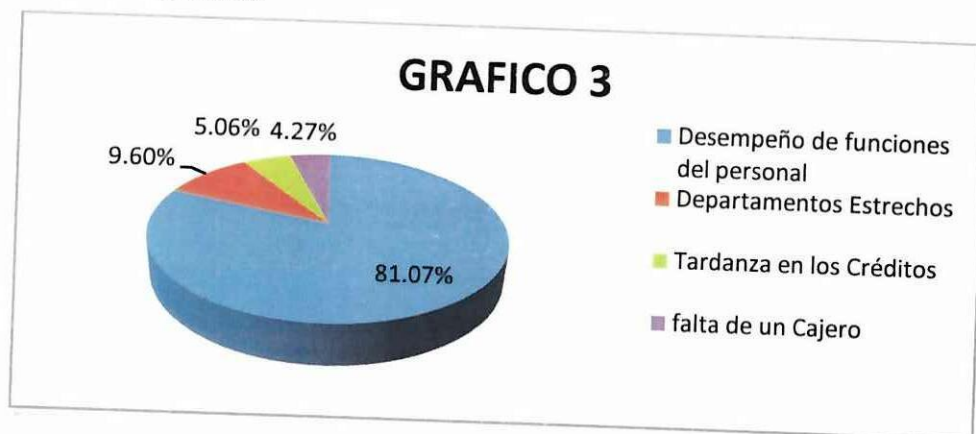
### PREGUNTA 3

¿Usted como socio nos puede indicar las falencias con los que cuenta la Cooperativa actualmente?

**CUADRO N.- 3**

ALTERNATIVA	f	%
Desempeño de funciones del personal	304	81,07%
Departamentos Estrechos	36	9,60%
Tardanza en los Créditos	19	5,06%
falta de un Cajero	16	4,27%
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>

Población: 375 Socios



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)  
**Elaborado:** Grupo de Tesistas.

### INTERPRETACIÓN

Del 100% de socios activos, el 81.07% manifestaron que la Cooperativa actualmente no cuenta con un buen desempeño del personal por lo que no permite cumplir con las metas y objetivos de la entidad, mientras que el 9.6% opinaron que la infraestructura es muy estrecha que no permiten con facilidad movilizarse a cada departamento, el 5.06% expresaron que al realizar un crédito se demoran mucho en dar resultados y los clientes no saben con exactitud que pasa con su crédito y el 4.27% requieren que se aumente un cajero más, para que la atención sea rápida, ágil y oportuna.

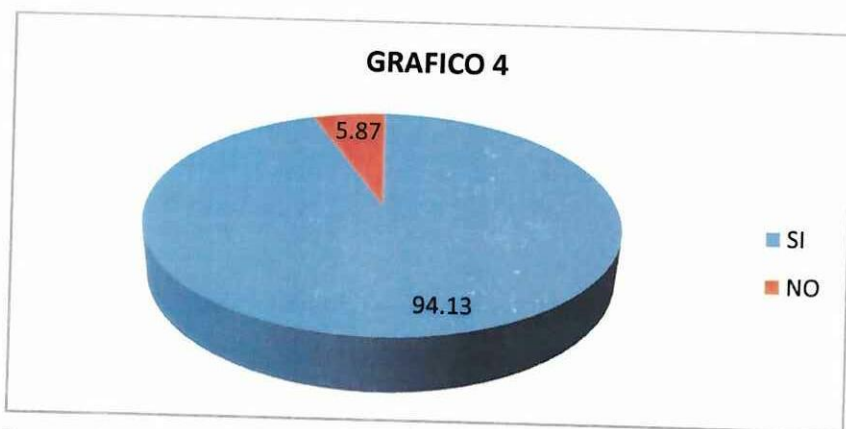
## PREGUNTA 4

¿Cree usted que el personal que labora en la Cooperativa esta capacitado?

**CUADRO N.- 4**

ALTERNATIVA	f	%
SI	353	94,13%
NO	22	5,87%
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>

Población: 375 Socios



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)

**Elaborado:** Grupo de Tesisistas.

## INTERPRETACIÓN

De 375 socios encuestados que representa el 100%, el 94.13% manifestaron que la Cooperativa cuenta con un personal capacitado, ya que brindan un servicio adecuado a los socios, dan asesoramiento al momento de otorgar un crédito indicando en lo que se puede invertir y como se debe pagar las cuotas; en lo que se refiere a depósitos a plazo fijo, señalan que beneficios gozan con este servicio; mientras que un porcentaje minoritario del 5.87%, expresaron que no están capacitados, por lo que tienen dificultades en el manejo de los documentos que posee la cooperativa de cada socio.

## PREGUNTA 5

¿Cómo socio usted nos puede señalar, cuáles son los servicios de mayor importancia que presta la Cooperativa?

CUADRO N.- 5

ALTERNATIVA	f	%
VARIOS TIPOS DE CRÉDITOS	338	90,13%
INVERSIONES	37	9,87%
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>

Población: 375 Socios



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)

**Elaborado:** Grupo de Tesisistas.

## INTERPRETACIÓN

El 90.13% de los socios encuestados opinaron, que los servicios de mayor importancia que presta la Cooperativa son: Créditos a la Microempresa, cobro del Bono de Desarrollo Humano, Becas Estudiantiles; beneficios que la institución comparte con la colectividad, mientras que el 9.87% manifestaron que los depósitos a plazo fijo son beneficiosos, por lo que ganan un interés del 4% anual de su dinero invertido en la cooperativa.

Como se puede observar el mayor número de socios consideran que los distintos tipos de créditos como: Microcrédito, Consumo y Comercial son de gran importancia por que permite aumentar el capital en sus negocios, y así satisfacer las necesidades de la colectividad.

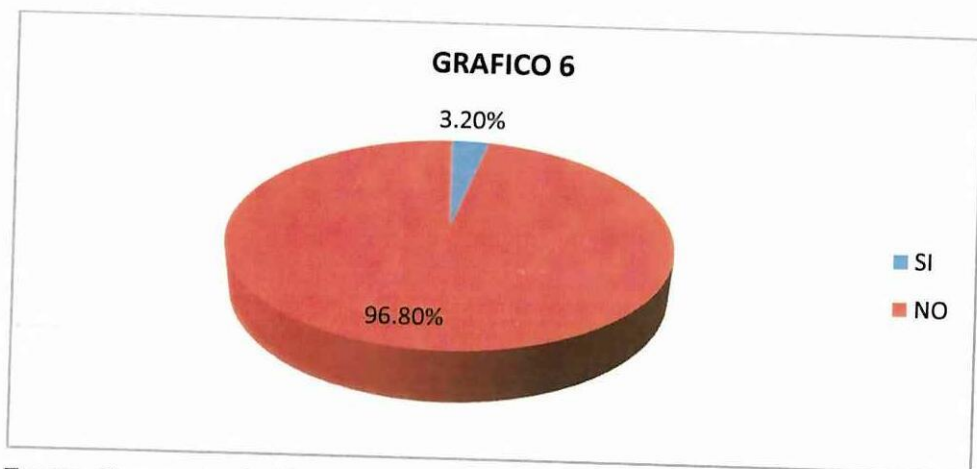
## PREGUNTA 6

¿Cree usted que el personal administrativo, presta un adecuado servicio a los socios de la Cooperativa?

**CUADRO N.- 6**

ALTERNATIVA	f	%
SI	12	3,20%
NO	363	96,80%
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>

Población: 375 Socios



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)  
**Elaborado:** Grupo de Tesistas.

## INTERPRETACIÓN

De los 375 socios encuestados que corresponde el 100%, el 96.80% manifestaron que al realizar cualquier trámite dentro de la Cooperativa, no son atendidos cordialmente por parte del personal administrativo, el encargado en atención al cliente explica muy rápidamente cuales son los beneficios y obligaciones que deben cumplir, éste inconveniente da lugar a que tengan una mal imagen del desempeño del personal, en cambio el 3.20% dijeron que la atención al cliente es bueno.

## PREGUNTA 7

¿Cree usted que las políticas que manejan en la prestación de servicios son?

CUADRO N.- 7

ALTERNATIVA	f	%
BUENO	258	68,80%
MUY BUENO	29	7,73%
REGULAR	88	23,47%
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>

Población: 375 Socios



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)  
**Elaborado:** Grupo de Tesistas.

## INTERPRETACIÓN

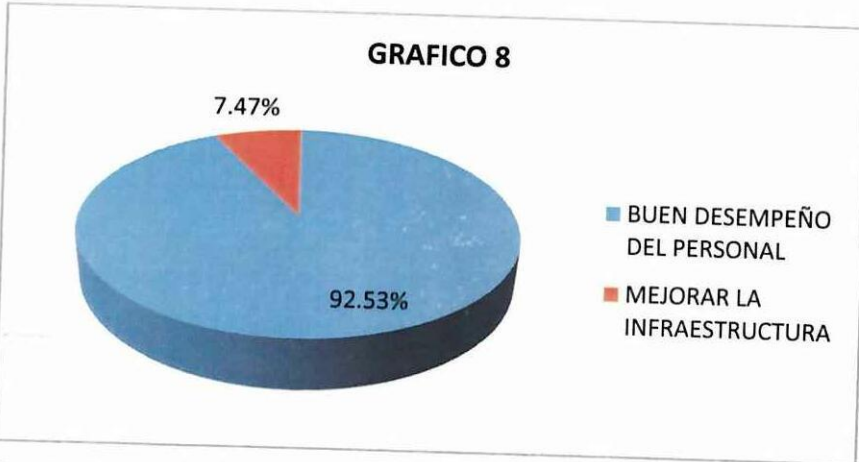
Del 100% de encuestas realizadas a los socios, el 68.80% de éstos manifestaron, que las políticas que manejan dentro de la Cooperativa, en la prestación de servicios son buenos; los enseñan a tener responsabilidades con la Institución y no solo beneficiarse de ella, por lo tanto cuando tienen un crédito deben cumplir con las fechas indicadas en el plan de pago, responsabilidad que les amerita tener una buena calificación dentro del Sistema Financiero, mientras que el 23.47% opinaron que son muy buenos, ya que las políticas bien estructuradas por la Institución permite el logro eficiente de todos los objetivos y metas planteadas, en cambio el 7.73% dijeron que son regulares, por lo que no están de acuerdo que para un crédito tengan que poner un encaje y esperar tanto tiempo, como 30 días para tener resultados.

## PREGUNTA 8

¿Como socio qué sugerencias proporciona al personal que labora en la Cooperativa?

ALTERNATIVA	f	%
<b>BUEN DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>	347	92,53%
<b>MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA</b>	28	7,47%
<b>Total</b>	375	100%

Población: 375 Socios



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga)

**Elaborado:** Grupo de Tesisistas.

## INTERPRETACIÓN

De 375 socios activos que representa el 100%, el 92.53% sugirieron que se elabore un proceso para el buen desempeño del personal y así brinden un buen servicio a la colectividad, mientras que un 7.47 % propusieron que deben mejorar la infraestructura de la institución, ubicándose en un lugar amplio que permitirá la atención a los socios de mejor manera.

## **2.6 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

La hipótesis que guió el presente trabajo investigativo fue la siguiente:

“La aplicación de la Auditoría Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga), de la Provincia de Cotopaxi en el período Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2006, facilitará comprobar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos determinados en su planificación”

Después de la aplicación de los diferentes instrumentos de investigación y recolección de datos como fue la encuesta y entrevista se demuestra que la hipótesis es verdadera, ya que de acuerdo a las opiniones del personal sujeto de investigación el 100% determina que es factible la aplicación de la Auditoría Administrativa, puesto que el personal de la cooperativa no disponen de un proceso de funciones que ayude a desenvolver de la mejor manera todas las actividades planificadas.

Mientras que al aplicar la Auditoría Administrativa se podrá corregir errores a tiempo y se utilizará el proceso de funciones como una herramienta principal para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la institución

## **CONCLUSIONES**

Una vez concluido el análisis e interpretación de los resultados, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- En general, los objetivos planteados por el Concejo Directivo no son identificados claramente por todo el personal de la Cooperativa, por lo que se requiere de una mayor y mejor identificación de las acciones y estructuras para el servicio de todos los socios.
- Existe la debida capacitación al personal y socios de la Cooperativa, pero todo procedimiento debe actualizarse, documentarse e incorporarse a un programa, que permita tener ordenadamente las actividades y puedan trabajar en equipo.
- El desempeño del personal no es muy eficiente, puesto que no cuentan con un proceso de funciones específicas e impiden cumplir a cabalidad con lo planificado.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que los objetivos de la Cooperativa, deben fortalecerse con una mejor comunicación y sensibilización por parte del personal del consejo directivo y de mandos medios, con todo el personal que labora en la cooperativa.
- Los procedimientos que se realizar a favor de la institución deben estar acorde a un programa de capacitación, integró, veras y oportuno, que permita al personal estar actualizado en todas las actividades que realiza, para lograr captar y colocar más recursos.

■ El cambio organizacional debe insertarse en una dinámica claramente definida, que estén bien designadas las funciones del personal en cada departamento para poder brindar un mejor servicio a toda la colectividad y cumplir de la mejor manera con los objetivos propuestos.

# CAPITULO III

## **3. AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO AGENCIA LATACUNGA, QUE PERMITA CONOCER EL**

**CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS PROPUESTOS**

**POR LA ORGANIZACIÓN, PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL**

**31 DE DICIEMBRE DEL 2006**

### ***3.1 DATOS INFORMATIVOS***

**Institución:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”.

**Dirección:** Av. Marco Aurelio Subía y 5 de Junio (Frente al Terminal Terrestre.)

**Jefe de Agencia:** Ing. Rodrigo Sisa

**Período:** Enero – Diciembre del 2006

**Audidores:** Alexandra Guanotásig

María del Carmen Taipe

### **3.2 ANTECEDENTES**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No 001-SDRCC con fecha 10 de enero del 2003, es una sociedad con personería jurídica de derecho, sin fines de lucro y dedicada principalmente a brindar servicios financieros a la sociedad.

Abre su agencia en la ciudad de Latacunga, el 20 de Enero del 2004, en el barrio la Estación ubicada en la avenida Marco Aurelio Subía y 5 de junio frente al Terminal Terrestre; con el objeto de captar un gran número de socios y colocar créditos en los pequeños agricultores, artesanos y comerciantes en general, y poder satisfacer las necesidades económicas y sociales de la colectividad.

En la actualidad la Cooperativa Ambato “Agencia Latacunga” cuenta con 20 personas a su cargo.

Jefe de Agencia	1
Subgerente Administrativo	1
Jefe de créditos y cobranzas	1
Asesores de Crédito	8
Cajeras	3
Secretaria	1
Auxiliar de Contabilidad	1
Contadora	1
Supervisor	1
Guardias	2
<b>TOTAL ADMINISTRATIVOS</b>	<b>20</b>

### **3.3 JUSTIFICACIÓN**

La necesidad de una información verás y oportuna obliga a que las Instituciones Financieras, como las Cooperativas de Ahorro y Crédito, dispongan de una herramienta fundamental, que les permita conocer ampliamente el avance de sus metas y objetivos planteados, como es una Auditoria Administrativa, ya que el, Jefe de Agencia, personal y socios tienen derecho a conocer la situación real de la Cooperativa y sobre todo si se está cumpliendo a cabalidad lo planificado de acuerdo a leyes y reglamentos establecidos internamente.

Con el examen realizado a la Cooperativa se pudo observar las falencias que existe dentro de la institución, mismas que no permiten cumplir en el tiempo establecido metas y objetivos propuestos, uno de las principales errores, que se encontró durante el examen realizado es que no cuentan con una adecuada Segregación de Funciones que permita al Jefe de Agencia regirse y designar bien las responsabilidades al personal, todas las actividades que realizan son emitidas verbalmente por el Jefe, por esta razón vienen a ser los empleados multifuncionales.

Con la descripción de funciones propuestas por las tesisistas al final del examen, permitirá a la Cooperativa organizar de mejor manera al personal, tener un desempeño eficaz y eficiente de sus actividades, y de ésta manera se cumplirá a cabalidad las metas y objetivos planteados, con una buena organización interna de funciones del personal.

### **3.4 OBJETIVOS.**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

- Realizar una Auditoría Administrativa al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”, que permita medir el

cumplimiento de metas y objetivos de acuerdo al desempeño de sus funciones y así emitir un informe con propuestas técnicas.

### ***OBJETIVOS ESPECÍFICOS:***

- Identificar las falencias existentes en el desempeño del personal administrativo de la Cooperativa
- Establecer un proceso de funciones para el personal que labora en la institución, con el fin de tener mayor eficiencia para el cumplimiento de metas y objetivos.
- Determinar un informe general indicando las debidas recomendaciones que debe acoger la Cooperativa, para su éxito deseado.

### ***3.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD***

Con toda la información otorgada por la Cooperativa se realizó el examen de Auditoría Administrativa, la misma que permitió conocer las falencias existentes que no permiten cumplir a cabalidad con las metas y objetivos propuestos, para lo cual se deja constancia las recomendaciones adecuadas para la Cooperativa.

### ***3.6 FUNDAMENTACIÓN:***

#### **Aspecto Legal.**

La Auditoría realizada se encuentra amparada en:

- Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

### ***3.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:***

Al obtener toda la información necesaria procedieron a realizar el examen de Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”.

A continuación detallan la práctica profesional realizada.

**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**CARTA COMPROMISO**

Latacunga, 11 de Junio del 2007

Sr. Ing: Rodrigo Sisa

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”**

Presente.-

Estimado Señor:

Por medio de la presente como auditoras independientes, representadas por Alexandra Guanotásig, portadora de la CI: 050287338-3 y María del Carmen Taipe, portadora de la CI: 050271659-0; manifiestan la aceptación a colaborar con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga” desde el 18 de Junio al 17 de Agosto del 2007.

La auditoría será realizada con el propósito de entregar un informe sobre el rendimiento del personal administrativo de acuerdo a sus funciones designadas en la institución, que permitan cumplir con las metas y objetivos propuestos por la Cooperativa.

Se efectuará el examen de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas las que son reguladas por la Contraloría General del Estado, las mismas que requieren que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener certezas razonables sobre si el personal administrativo no contiene actividades erróneas de carácter significativo. Una auditoría incluye el examen, a base de pruebas, evidencias que soportan las actividades y desenvolvimiento del personal.

Además del informe sobre el personal esperan proveerle una carta por separado, referente a cualquier debilidad sustancial en los sistemas de manejo y control de personal que llamen la atención.

Las auditoras independientes asumen entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información que contendrán el manejo del personal a ser auditado, incluyendo aquellas que constará en las notas explicativas a los mismos. Por lo tanto el grupo de auditores no asume por medio del presente contrato ninguna obligación de responder frente a terceros por la consecuencia que ocasione cualquier omisión o error voluntario o involuntario en el manejo del personal.

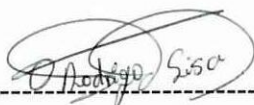
Como parte del proceso de la auditoría, se solicitará a la administración una confirmación por escrita, con respecto a las exposiciones hechas en conexión con la auditoría.

Esperan la colaboración total del personal y la confianza que pondrán a disposición todos los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación con la auditoría.

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

Aceptado por:

Sus seguros servidores



Ing. Rodrigo Sisa  
JEFE DE AGENCIA DE LA  
COOPERATIVA AMBATO



Alexandra Guanotasig  
AUDITOR INDEPENDIENTE  
CI: 050287338-3



Carmen Taipe  
AUDITOR INDEPENDIENTE  
CI: 050271659-0

# A & C Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES

M

## MARCAS DE AUDITORÍA UTILIZADAS:

INDICES	DESCRIPCIÓN
<b>1 FI</b>	Fase I Planeación
<b>1.1 PT</b>	Propuesta Técnica
<b>1.2 PGT</b>	Programa de Trabajo
<b>1.3 PAI</b>	Programa de Auditoría Fase 1
<b>1.4 PE</b>	Plan Estratégico
<b>1.5 LTP</b>	Listado del Personal
<b>1.6 DF</b>	Distribución de Funciones
<b>1.7 SP</b>	Selección del Personal
<b>1.8 AS</b>	Ascenso de Personal
<b>1.9 PI</b>	Proceso de Inducción
<b>2 FII</b>	Fase II Instrumentación
<b>2.1 PA 2</b>	Programa de Auditoría Fase 2
<b>2.2 CA</b>	Control de Asistencia
<b>2.3 PF</b>	Prueba Flash
<b>2.4 AE</b>	Agenda de Entrevista
<b>2.5 E</b>	Entrevistas al Personal
<b>2.6 FP</b>	Análisis de las Funciones del Personal
<b>2.7 CCI</b>	Cuestionario del Control Interno
<b>2.8 EM</b>	Escalas de Medición
<b>3 FIII</b>	Fase 3 Examen
<b>3.1 PA 3</b>	Programa de Auditoría Fase 3
<b>3.2 HH</b>	Hoja de Hallazgos
<b>3.3 EA</b>	Enfoque de Análisis Administrativo
<b>4 FIV</b>	Fase 4 Informe
<b>4.1 FV</b>	Fase 5 Seguimiento
<b>4.2 Z</b>	Hallazgo de Auditoría
<b>MARCAS (M)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
@	Hallazgo de Auditoría
✓	Verificación del Auditor

**ELABORADO POR:** A&C

**FECHA:** 18/06/2007

**REVISADO POR :** P.M.V.P.

**FECHA:** 19/06/2007

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”**

**PLANEACIÓN FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

**FI  
1/2**

**Área a Evaluar:** Agencia Latacunga (Funciones del Personal)

### **Objetivo General:**

- Realizar una Auditoría Administrativa al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”, que permita medir el cumplimiento de metas y objetivos de acuerdo al desempeño de sus funciones y así emitir un informe con propuestas técnicas.

### **Objetivo Específico:**

- Identificar las falencias existentes en el desempeño del personal administrativo de la Cooperativa
- Establecer un proceso de funciones para el personal que labora en la institución, con el fin de tener mayor eficiencia para el cumplimiento de metas y objetivos.
- Determinar un informe general indicando las debidas recomendaciones que debe acoger la Cooperativa, para su éxito deseado.

<b>ELABORADO POR: A&amp;C</b>	<b>FECHA: 18-06-2007</b>
<b>REVISADO POR : P.M.V.P.</b>	<b>FECHA: 19-06-2007</b>

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

FI  
2/2

#### Fuentes de Estudio

**Internas:** Entrevistas Prueba Flash y Encuestas aplicados al personal de la Cooperativa.

**Externas:** Encuestas realizadas a los socios que participan diariamente en las actividades que realiza la Cooperativa.

#### Investigación Preliminar:

Mediante una entrevista realizada al Jefe de Agencia de la Cooperativa Ahorro y Crédito Ambato, se determinará las necesidades específicas para el desempeño del personal que ayuden a cumplir los objetivos propuestos.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 18-06-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 19-06-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

<b>PT</b> <b>1/3</b>
-------------------------

**PROPUESTA TÉCNICA**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**NATURALEZA DEL ESTUDIO.-** Auditoría Administrativa.

**ALCANCE.-** Agencia Latacunga (Funciones del Personal) del 01 de Enero – 31 Diciembre del 2006.

**ANTECEDENTES.-** Hasta los actuales momentos no ha realizado ningún tipo de auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”.

**OBJETIVOS:**

- Establecer un Proceso de Funciones que permita una interacción fluida de las actividades en la Cooperativa.
- Implantar una estructura de trabajo que ordene las iniciativas y recursos que posee la Cooperativa.
- Lograr que la aplicación de la auditoria administrativa, permita al Jefe de Agencia corrija las falencias existentes en la institución.

<b>ELABORADO POR: A&amp;C</b>	<b>FECHA: 18-06-2007</b>
<b>REVISADO POR : P.M.V.P.</b>	<b>FECHA: 19-06-2007</b>

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA

PT  
2/3

#### ESTRATEGIAS:

- Obtener información general de la Cooperativa.
- Visitas periódicas para conocer el desempeño del personal en cada área.
- Aplicar instrumentos de investigación.

#### JUSTIFICACIÓN:

Elaborar un diagnóstico a todo el personal, para verificar el desempeño de sus funciones encontrar falencias que no permiten el cumplimiento de metas y objetivos.

#### ACCIONES:

Aplicación de cuestionarios, entrevistas, pruebas flash y observación directa al personal de la Cooperativa

#### RECURSOS:

Integración de los Auditores Independientes A & C Asociados, conjuntamente con el personal de la Cooperativa, para establecer los requerimientos materiales y tecnológicos necesarios para la ejecución de la Auditoría.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 18-06-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 19-06-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**PT**  
**3/3**

**RESULTADOS ESPERADOS:**

- Emitir un informe profesional, estableciendo recomendaciones y observaciones de orden administrativo que sean aplicadas en distintas áreas de la Cooperativa, que permita cumplir con sus metas y objetivo para llegar a ser una institución financiera exitosa dentro del país.

**INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:**

Documentos facilitados por la Cooperativa como: información verbal sobre Reglamento Interno, Registro de Asistencia del Personal y Página Web de la Cooperativa.

<b>ELABORADO POR: A&amp;C</b>	<b>FECHA: 18-06-2007</b>
<b>REVISADO POR : P.M.V.P.</b>	<b>FECHA: 19-06-2007</b>

# A & C Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO "AGENCIA LATACUNGA

PGT 1/1
------------

### PROGRAMA DE TRABAJO

**Identificación:** Auditoría Administrativa

**Responsable:** Alexandra Guanotásig y Carmen Taipe

**Área:** Agencia Latacunga (Funciones del Personal)

N.-	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DURACIÓN											
			JUNIO				JULIO				AGOS T			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
1	Visita Previa.- Obtener Información	Equipo de Auditores			x	x								
2	Planeación	Equipo de Auditores					x							
3	Instrumentación	Equipo de Auditores						x	x					
4	Examen	Equipo de Auditores										x		
5	Informe	Equipo de Auditores											x	
6	Seguimiento	Equipo de Auditores												x

**Tiempo:** El examen de Auditoría Administrativa se realizará en un tiempo estimado de 45 días laborables.

**ELABORADO POR:** A&C

**FECHA:** 25/06/2007

**REVISADO POR :** P.M.V.P.

**FECHA:** 27/06/2007

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### PROGRAMA DE AUDITORÍA PLANEACIÓN FASE I

**PERIODO:** Enero – Diciembre 2006

**Área:** Agencia Latacunga (Funciones del Personal)

**PA1**  
**1/1**

N°	CONTENIDO	RESPONSABLE	REF. P/T	FECHA	ELABORADO POR
	<p><b>OBJETIVO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener información general sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”.</li> </ul> <p><b>PROCEDIMIENTOS:</b></p>				
1	Solicitar al Jefe de la Agencia el plan estratégico	Audidores	PE 1/6	02/07/2007	A&C
2	Adquirir información del reglamento interno de la entidad	Audidores	PE 4/6	02/07/2007	A&C
3	Requerir un listado del número de empleados que laboran en la Agencia.	Audidores	LTP 1/3	02/07/2007	A&C
4	Conocer la distribución de funciones que sirve de apoyo para el manejo del personal	Audidores	DF 1/8	02/07/2007	A&C
5	Pedir información sobre los requisitos que debe cumplir para la selección de personal.	Audidores	SP 1/1	05/07/2007	A&C
6	Solicitar información de cómo es el asenso del personal dentro de la Cooperativa	Audidores	AP 1/1	05/07/2007	A&C
7	Conocer como es el proceso de inducción que aplica la Cooperativa a sus empleados nuevos.	Audidores	PI 1/1	05/07/2007	A&C

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 25/06/2007
---------------------------	--------------------------

<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 27/06/2007
--------------------------------	--------------------------

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

<b>PE</b> <b>1/6</b>
-------------------------

**VISIÓN:**

Ser una Cooperativa líder e innovadora consolidada entre las cinco primeras de la Provincia de Cotopaxi en cinco años, prestando servicios financieros de calidad que superen las necesidades y expectativas de los socios.

**MISIÓN:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato crece día a día, administrando los recursos financieros de los socios a través de captaciones y colocaciones eficientes, ofreciendo servicios ágiles, oportunos y a tasa de interés competitivos, a través de su personal competente y comprometido, logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus trabajadores.

**OBJETIVOS:**

- Generar utilidades que permita mantener a la Cooperativa en un sólido crecimiento, y ampliar los productos y servicios que poseen.
- Incrementar el índice de liquidez de manera que permita afrontar las obligaciones con socios e inversionistas sólidamente y generar confianza.
- Disminuir el porcentaje de cartera vencida.
- Incrementar el número de socios

<b>ELABORADO POR: A&amp;C</b>	<b>FECHA: 02/07/2007</b>
<b>REVISADO POR : P.M.V.P.</b>	<b>FECHA: 04-07-2007</b>

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA

#### DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I

Enero-Diciembre 2006

PE  
2/6

- Incrementar el porcentaje de satisfacción de socios, empleados y accionistas.
- Innovación de productos y servicios-
- Mejorar los procesos de cada área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”.

#### METAS:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”, cumple con todas las leyes y reglamentos emitidos por los organismos de control; estatutos, políticas y procedimientos internos siempre respetando los Principios del Cooperativismo elaborados por un equipo de autoridades y técnicos de la Cooperativa. Para trabajar con honestidad sin desperdicio de tiempo, poniendo un esfuerzo personal adicional; y sobre todo mejorar la eficiencia administrativa, planificación, ejecución, seguimiento, control y establecer estrategias que permitan a la institución brindar trato personalizado, respetuoso y amigable a los socios y así poder ser competitivas en el Sistema Financiero.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 02/07/2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 04/07/2007

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

**PE  
3/6**

### **ESTRATEGIAS**

- Capacitar al personal para que pueda trabajar con humildad demostrando paciencia ante las situaciones que se presenten y dotando de soluciones prácticas para las dificultades.
- Dotar de una información transparente a los socios y organismos de control, y puedan tener credibilidad en la institución.
- Fortalecer el liderazgo con ideas innovadoras y sugerencias, apoyando el desarrollo, propendiendo la buena comunicación, el compañerismo, y las buenas costumbres dentro y fuera de la Cooperativa.
- Entregar servicios financieros a la brevedad, que los socios requieran con un valor agregado de sonrisa y amabilidad.
- Incorporar nuevos productos y servicios para satisfacer la necesidad de los socios y de la colectividad.

### **POLÍTICAS**

Trabajan en confianza para satisfacer sus necesidades y expectativas para lo cual:

- Cuentan reglas claras.
- Mejoran día a día los servicios.

<b>ELABORADO POR: A&amp;C</b>	<b>FECHA: 02/07/2007</b>
<b>REVISADO POR : P.M.V.P.</b>	<b>FECHA: 04/07/2007</b>

# A & C Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA

### DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I

PE  
4/6

Enero-Diciembre 2006

- Trabajan con personal calificado.
- Ofrecen tasa de interés competitivos
- Se rigen bajo las Normas ISO 9001-2000

### REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO.

- El personal dentro y fuera de la Cooperativa debe estar debidamente uniformado (Vestimenta Indígena) en horario de trabajo.
- En caso de no asistir a la Cooperativa, debe justificar con cuarenta y ocho horas de anticipación.
- Los inconvenientes existentes en la Cooperativa deben ser reportados inmediatamente.
- El personal debe utilizar las herramientas para los fines establecidos por el Jefe de Agencia.
- El personal debe mantenerse en el área de trabajo asignado.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 02/07/2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 04/07/2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**PE**  
**5/6**

**Enero-Diciembre 2006**

- Se prohíbe la salida del personal a otros lugares que no sean asignados por el Jefe de Agencia.
- Se prohíbe que el personal acepte agradecimientos por parte de los socios.

<b>ELABORADO POR: A&amp;C</b>	<b>FECHA: 02/07/2007</b>
<b>REVISADO POR : P.M.V.P.</b>	<b>FECHA: 04/07/2007</b>

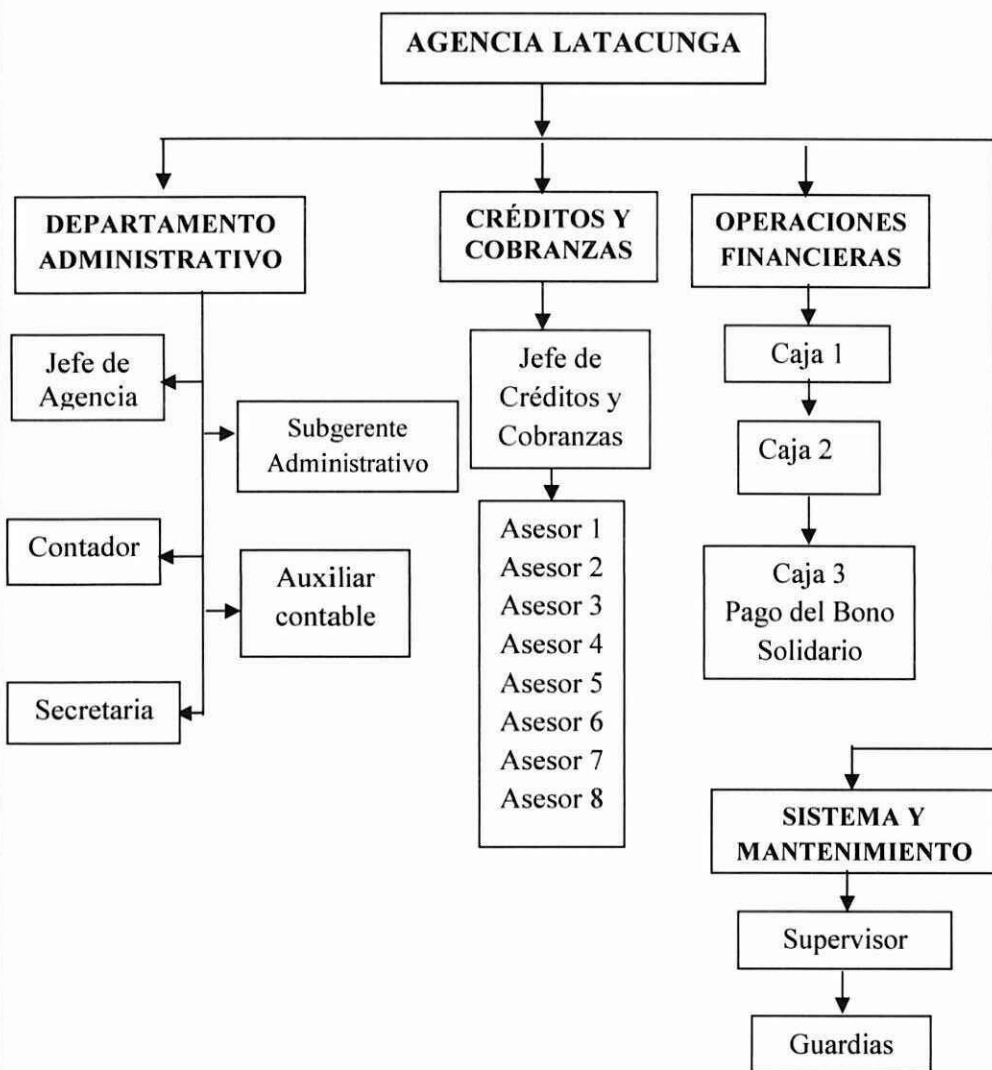
# A & C Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA

### DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I

**PE  
6/6**

**Enero-Diciembre 2006**



**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 02-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 04-07-2007**

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

**LTP**  
**1/3**

**LISTADO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”**

**• JEFE DE AGENCIA**

Ing. Rodrigo Sisa

**• SUBGERENTE ADMINISTRATIVO**

Srta. María Josefina Yucailla

**• CONTADOR**

Lic. Marco Tobar

**• AUXILIAR CONTABLE**

Srta. Lourdes Toalombo

**• SECRETARIA**

Srta. Sandra Panchi

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 02-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 04-07-2007**

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

**LTP**  
**2/3**

**LISTADO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”**

**• JEFE DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

Sr. Juan Carlos Chango

**• ASESORES DE CRÉDITO**

Fabián Gutiérrez

Daniel Pérez

Franklin Yucailla

José Aguagallo

Abel Galarza

Diego López

Ricardo Perez

Fernando Flores

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 09-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 10-07-2007**

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

**LTP**  
**3/3**

**LISTADO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”**

**• CAJEROS**

María Pilamunga

José Sisa

Mauricio Gallegos

**• SUPERVISOR**

Patricio Pazminio

**• GUARDIAS**

Marcelo Taco

Luis Choto

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 02-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 04-07-2007**

# A & C Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA

### DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I

Enero-Diciembre 2006

DF  
1/8

### DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES.

**CARGO:** JEFE DE AGENCIA

**OBJETIVO:** Mantener la Cooperativa con miras a crecer dentro de la ciudad de Latacunga.

**FUNCIONES:**

- Fija parámetros para la Cooperativa
- Delega funciones para cada departamento
- Controla y Vigila (Proyecciones)
- Evalúa todas las actividades
- Como presidente del comité de crédito aprueba (Firma)
- Representa legalmente a la Cooperativa en todos los actos.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 02-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 04-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

<b>DF</b> <b>2/8</b>
-------------------------

**CARGO:** CONTADOR

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

**FUNCIONES:**

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

**CARGO:** AUXILIAR CONTABLE

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

**FUNCIONES:**

- Reconciliar y balancear las cuentas.
- Clasificar, guardar y resumir información numérica y financiera para recopilar y llevar los registros financieros.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 02-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 04-07-2007

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA

#### DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I

Enero-Diciembre 2006

DF  
3/8

- Revisar las cifras, anotaciones y documentos para un correcto asiento contable en los libros, ser preciso y minucioso con los números y codificación.
- Recopilar informes estadísticos, financieros, contables o de auditoría y tablas concernientes a esta materia tales como recibos de caja, gastos, cuentas por pagar, cuentas por cobra, ganancias y pérdidas.
- Llenar y enviar los formularios de impuestos, formularios de compensación a trabajadores, formularios de contribución de pensión y otros.

**CARGO:** SECRETARIA

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

**FUNCIONES:**

- Planifica el documento a elaborar, y la distribución del fondo de caja chica.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 02-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 04-07-2007

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO "AGENCIA LATACUNGA

#### DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I

Enero-Diciembre 2006

DF  
4/8

- Revisa toda información emitida a la Cooperativa.
- Realizar documentos solicitados por la gerencia.
- Informa a los socios sobre los productos y servicios de la Cooperativa.
- Solicita los requisitos a los socios e ingresa los datos generales a sistema de la Cooperativa.
- Solicita documentos de respaldo para la entrega de fondo de caja chica
- Envía documentos externos
- Registra los suministros
- Llamadas telefónicas.

**CARGO:** ASESORES DE CRÉDITO

**OBJETIVO:** Otorgar créditos y Disminuir el índice de morosidad

**FUNCIONES:**

- Planifica las visitas por zonas
- Realiza notificaciones de atrasos y visita a socios para la entrega de la notificación.
- Verifica en el sistema toda la información necesaria para otorgar un crédito y realizar los cobros.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 02-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 04-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

<b>DF</b> <b>5/8</b>
-------------------------

- Realiza acciones legales en el caso de que no se realice el pago en el plazo establecido.

**CARGO:** JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA

**OBJETIVO:** Aprobar créditos a socios que presentan solvencia

**FUNCIONES:**

- Recepción de la solicitud y de documentación
- Investiga en la central de riesgo
- Inspecciona el domicilio del cliente
- Informa al asesor de crédito
- Analiza en el comité de crédito
- Negocia el crédito con el cliente (Plazo)
- Registra firmas en el pagaré
- Entrega las carpetas aprobadas para la acreditación

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 02-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 04-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

<b>DF</b> <b>6/8</b>
-------------------------

**CARGO:** SUB GERENTE ADMINISTRATIVO

**OBJETIVO:** Verificar la correcta información

**FUNCIONES:**

- Recpta la información del comité de crédito
- Comunica al socio de la aprobación del crédito.
- Realiza la tabla de pagos.
- Realiza la acreditación.

**CARGO:** SUPERVISOR

**OBJETIVO:** Verificar de la mejor manera el cumplimiento de las actividades

**FUNCIONES:**

- Constata lo escrito con lo realizado
- Verifica los procesos realizados
- Llama la atención a las personas que incumplan sus funciones

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 02-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 04-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

<b>DF</b> <b>7/8</b>
-------------------------

**CARGO:** CAJEROS

**OBJETIVO:** Brindar un servicio ágil, oportuno y confiable en: recepción de ahorros, cobro de créditos, retiros de ahorros, desembolsos de créditos y transferencias.

**FUNCIONES:**

- Ingreso de efectivo
- Efectúa controles
- Cuenta y Acepta el efectivo
- Registro de la Transacciones (Depósitos, cobros, prestamos y pagos ,varios)
- Realiza arqueos de Caja.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 02-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 04-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

**DF  
8/8**

**CARGO:** GUARDIAS

**OBJETIVO:** Vigilar y controlar el orden de la institución.

**FUNCIONES:**

- Verifica el horario de ingreso y salida del personal
- Ayuda instantáneamente a las personas
- Realiza rondas por la institución.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 02-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 04-07-2007

# A & C Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA

### DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I

Enero-Diciembre 2006

SP  
1/1

### SELECCIÓN DEL PERSONAL

Según el art. 8 de la Ley de Cooperativas publicadas en el Registro Oficial 123 establece que, las Cooperativas de Ahorros y Créditos al seleccionar su personal deben realizar un proceso para determinar cuales de entre los solicitantes de empleo, son los que mejor llenan los requisitos de la fuerza de trabajo; y esto implica las habilidades, intereses, aptitudes de la persona de acuerdo a las necesidades de cada institución.

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

- Ser mayor de edad.
- Haber culminado el bachillerato y tener estudios superiores.
- Dominar el idioma quechua.
- Experiencia mínima de dos años en el sistema financiera.
- Tener liderazgo en la comunicación en el sector indígena.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 02-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 04-07-2007

**A & C Asociados  
AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

**AP  
1/1**

**ASCENSO DE PERSONAL**

En toda empresa pública o privada de acuerdo al Código de trabajo los empleados deben acceder a un ascenso de puesto de acuerdo a las políticas que establezcan cada institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, incentiva a sus empleados de acuerdo a:

- Cumplir un año formando parte del equipo de trabajo.
- Cubrir alrededor de un 30% en captar y colocar recursos.
- Habilidad en su trabajo.
- Responsabilidad y puntualidad.

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 02-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 04-07-2007**

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR FASE I**

**Enero-Diciembre 2006**

**PI  
1/1**

**PROCESO DE INDUCCIÓN**

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

<b>ELABORADO POR: A&amp;C</b>	<b>FECHA: 02-07-2007</b>
<b>REVISADO POR : P.M.V.P.</b>	<b>FECHA: 04-07-2007</b>

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### PROGRAMA DE AUDITORIA INSTRUMENTACIÓN FASE II

**PERIODO:** Enero – Diciembre 2006

**Área:** Agencia Latacunga (Funciones del Personal)

PA2 1/1
------------

Nº	CONTENIDO	RESPONSABLE	REF. P/T	FECHA	ELABORADO POR
	<p><b>OBJETIVOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Evaluar si las actividades que desarrollan el personal de la Cooperativa.</li> <li>– Identificar el grado de Control Interno existente en el desempeño de las funciones.</li> </ul> <p><b>PROCEDIMIENTOS:</b></p>				
1	Compruebe con una muestra la eficiencia del funcionamiento del sistema implantado para el control de asistencia, puntualidad y permanencia del personal.	Auditores	CA 1/10	09/07/2007	A&C
2	Observe a través de las pruebas flash la asistencia, puntualidad y permanencia del personal en la Cooperativa.	Auditores	PF 1/1	09/07/2007	A&C
3	Elabore una agenda para la entrevista.	Auditores	AE 1/1	09/07/2007	A&C
4	Realiza una entrevista al Jefe de Agencia y personal.	Auditores	E 1/10	16/07/2007	A&C
5	Analice si las funciones que desempeñan el personal son respaldadas por escrito o verbalmente.	Auditores	FP 1/1	16/07/2007	A&C
6	Aplice el cuestionario de Control Interno.	Auditores	CCI 1/5	16/07/2007	A&C
7	Ejecute las escalas de medición	Auditores	EM 1/6	16/07/2007	A&C

**ELABORADO POR:** A&C

**FECHA:** 25-06-2007

**REVISADO POR :** P.M.V.P.

**FECHA:** 27-06-2007

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATAACUNGA”

#### INSTRUMENTACIÓN FASE II

Enero-Diciembre 2006

<b>CA</b> <b>1/10</b>
--------------------------

#### CUADRO DE CONTROL DE ASISTENCIA DEL MES DE JULIO

CARGO	FECHA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	A TIEMPO	ATRAZO
		8H00	1H00	2H00	5H30		
Jefe de Agencia	03/07/2006	7:53	13:05	14:00	17:35	✓	
	04/07/2006	8:00	13:00	14:05	17:39	✓	
	05/07/2006	7:59	13:05	14:00	17:30	✓	
	06/07/2006	7:57	13:12	13:59	17:45	✓	
	07/07/2006	7:59	13:15	13:55	17:45	✓	
	10/07/2006	8:00	13:12	13:58	17:36	✓	
	11/07/2006	7:59	13:16	13:59	17:33	✓	
	12/07/2006	7:55	13:18	13:55	17:35	✓	
	13/07/2006	8:00	13:15	13:57	17:49	✓	
	14/07/2006	7:53	13:12	13:57	17:37	✓	
	17/07/2006	7:54	13:05	13:53	17:34	✓	
	18/07/2006	7:52	13:14	13:55	17:36	✓	
	19/07/2006	7:50	13:00	13:56	17:30	✓	
	20/07/2006	7:59	13:18	14:00	17:41	✓	
	21/07/2006	7:54	13:20	13:55	17:34	✓	
	24/07/2006	7:58	13:19	13:58	17:35	✓	
	25/07/2006	7:53	13:12	13:53	17:31	✓	
	26/07/2006	7:55	13:19	13:51	17:38	✓	
	27/07/2006	7:56	13:16	13:56	17:37	✓	
	28/07/2006	7:59	13:15	13:59	17:33	✓	
	31/07/2006	7:53	13:17	13:52	17:48	✓	

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 09-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 10-07-2007**

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

#### INSTRUMENTACIÓN FASE II

**Enero-Diciembre 2006**

CA 2/10
------------

#### CUADRO DE CONTROL DE ASISTENCIA DEL MES DE JULIO

CARGO	FECHA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	A TIEMPO	ATRAZO
		8H00	1H00	2H00	5H30		
Subgerente Administrativo	03/07/2006	7:44	13:00	13:59	17:31	✓	
	04/07/2006	8:05	13:00	14:05	17:39		✓
	05/07/2006	7:55	13:05	14:01	17:38	✓	
	06/07/2006	7:56	13:14	13:59	17:36	✓	
	07/07/2006	7:58	13:11	13:56	17:42	✓	
	10/07/2006	8:00	13:19	13:52	17:31	✓	
	11/07/2006	7:58	13:11	13:57	17:33	✓	
	12/07/2006	7:55	13:10	13:54	17:31	✓	
	13/07/2006	8:00	13:05	13:59	17:35	✓	
	14/07/2006	7:58	13:09	13:54	17:35	✓	
	17/07/2006	7:59	13:06	13:53	17:39	✓	
	18/07/2006	7:55	13:04	13:57	17:34	✓	
	19/07/2006	7:56	13:07	13:59	17:30	✓	
	20/07/2006	7:51	13:11	14:00	17:37	✓	
	21/07/2006	7:59	13:04	13:55	17:30	✓	
	24/07/2006	7:58	13:09	13:54	17:31	✓	
	25/07/2006	7:53	13:01	13:59	17:35	✓	
	26/07/2006	7:59	13:10	13:56	17:34	✓	
	27/07/2006	7:54	13:06	13:58	17:36	✓	
	28/07/2006	7:57	13:05	13:55	17:30	✓	
	31/07/2006	7:58	13:01	13:52	17:30	✓	

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 09-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 10-07-2007**

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

#### INSTRUMENTACIÓN FASE II

Enero-Diciembre 2006

CA 3/10
------------

#### CUADRO DE CONTROL DE ASISTENCIA DEL MES DE JULIO

CARGO	FECHA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	A TIEMPO	ATRAZO
		8H00	1H00	2H00	5H30		
Jefe de Créditos	03/07/2006	7:59	13:00	14:00	17:30	✓	
	04/07/2006	7:55	13:00	13:55	17:31	✓	
y	05/07/2006	7:58	13:13	13:57	17:30	✓	
Cobranza	06/07/2006	7:57	13:17	13:54	17:32	✓	
	07/07/2006	7:56	13:00	13:58	17:30	✓	
	10/07/2006	8:05	13:00	14:00	17:31		✓
	11/07/2006	7:58	13:14	13:59	17:36	✓	
	12/07/2006	7:57	13:05	13:55	17:35	✓	
	13/07/2006	8:00	13:01	13:57	17:38	✓	
	14/07/2006	7:53	13:08	13:57	17:34	✓	
	17/07/2006	8:00	13:10	13:53	17:39	✓	
	18/07/2006	7:57	13:14	14:00	17:30	✓	
	19/07/2006	7:59	13:00	13:56	17:30	✓	
	20/07/2006	7:57	13:05	14:00	17:36	✓	
	21/07/2006	7:55	13:01	13:50	17:38	✓	
	24/07/2006	7:54	13:09	13:58	17:31	✓	
	25/07/2006	7:53	13:03	14:00	17:33	✓	
	26/07/2006	7:57	13:07	13:59	17:31	✓	
	27/07/2006	7:54	13:12	13:59	17:35	✓	
	28/07/2006	8:05	13:14	14:00	17:35		✓
	31/07/2006	7:56	13:04	13:59	17:39	✓	

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 09-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 10-07-2007**

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

**CA  
4/10**

**CUADRO DE CONTROL DE ASISTENCIA DEL MES DE JULIO**

CARGO	FECHA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	A TIEMPO	ATRAZO
		8H00	1H00	2H00	5H30		
Asesor de Créditos	03/07/2006	8:00	13:05	13:59	17:39	✓	
	04/07/2006	7:54	13:12	14:00	17:34	✓	
	05/07/2006	7:56	13:14	13:56	17:30	✓	
	06/07/2006	8:00	13:00	14:00	17:37	✓	
	07/07/2006	7:59	13:05	13:50	17:30	✓	
	10/07/2006	7:54	13:01	13:58	17:31	✓	
	11/07/2006	7:58	13:09	14:00	17:31	✓	
	12/07/2006	7:57	13:03	13:59	17:31	✓	
	13/07/2006	8:00	13:01	13:59	17:39	✓	
	14/07/2006	7:53	13:08	13:57	17:34	✓	
	17/07/2006	8:00	13:10	13:53	17:39	✓	
	18/07/2006	8:05	13:14	14:00	17:30		✓
	19/07/2006	7:59	13:00	13:56	17:30	✓	
	20/07/2006	7:57	13:05	14:00	17:36	✓	
	21/07/2006	8:05	13:01	13:55	17:38		✓
	24/07/2006	7:56	13:13	13:57	17:31	✓	
	25/07/2006	8:00	13:17	13:54	17:31	✓	
	26/07/2006	7:58	13:00	13:58	17:39	✓	
	27/07/2006	7:54	13:00	14:00	17:34	✓	
	28/07/2006	7:59	13:14	14:00	17:39	✓	
	31/07/2006	8:00	13:00	13:55	17:32	✓	

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 09-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 10-07-2007**

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

CA 5/10
------------

**CUADRO DE CONTROL DE ASISTENCIA DEL MES DE JULIO**

CARGO	FECHA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	A TIEMPO	ATRAZO
		8H00	1H00	2H00	5H30		
Cajeras	03/07/2006	7:53	13:14	13:57	17:42	✓	
	04/07/2006	7:51	13:00	13:53	17:50	✓	
	05/07/2006	7:57	13:05	14:00	17:46	✓	
	06/07/2006	8:05	13:01	13:56	17:38		✓
	07/07/2006	7:56	13:13	14:00	17:49	✓	
	10/07/2006	7:54	13:17	13:55	17:45	✓	
	11/07/2006	7:58	13:00	13:57	17:36	✓	
	12/07/2006	7:54	13:00	13:54	17:49	✓	
	13/07/2006	7:57	13:01	13:59	17:51	✓	
	14/07/2006	7:53	13:05	13:57	17:46	✓	
	17/07/2006	7:54	13:09	13:53	17:41	✓	
	18/07/2006	7:51	13:06	14:00	17:38	✓	
	19/07/2006	7:59	13:04	14:01	17:39	✓	
	20/07/2006	7:57	13:07	13:59	17:58	✓	
	21/07/2006	7:53	13:11	13:56	17:35	✓	
	24/07/2006	7:54	13:04	13:52	17:48	✓	
	25/07/2006	7:58	13:00	13:57	17:36	✓	
	26/07/2006	7:55	13:00	13:54	17:39	✓	
	27/07/2006	7:55	13:01	13:59	17:46	✓	
	28/07/2006	7:56	13:08	13:54	17:39	✓	
	31/07/2006	7:51	13:10	13:53	17:49	✓	

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 09-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 10-07-2007**

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

#### INSTRUMENTACIÓN FASE II

Enero-Diciembre 2006

CA 6/10
------------

#### CUADRO DE CONTROL DE ASISTENCIA DEL MES DE JULIO

CARGO	FECHA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	A TIEMPO	ATRAZO
		8H00	1H00	2H00	5H30		
Secretaria	03/07/2006	7:53	13:09	13:57	17:30	✓	
	04/07/2006	8:00	13:06	13:53	17:34	✓	
	05/07/2006	7:57	13:04	14:00	17:37	✓	
	06/07/2006	8:05	13:07	13:56	17:38		✓
	07/07/2006	8:00	13:11	14:00	17:31	✓	
	10/07/2006	7:54	13:04	13:55	17:30	✓	
	11/07/2006	7:58	13:00	13:57	17:36	✓	
	12/07/2006	8:00	13:00	14:00	17:38	✓	
	13/07/2006	7:57	13:01	13:59	17:51	✓	
	14/07/2006	7:53	13:08	13:57	17:35	✓	
	17/07/2006	8:00	13:10	14:00	17:30	✓	
	18/07/2006	7:51	13:06	14:00	17:38	✓	
	19/07/2006	8:00	13:04	14:01	17:35	✓	
	20/07/2006	8:00	13:07	13:59	17:38	✓	
	21/07/2006	7:53	13:11	13:56	17:35	✓	
	24/07/2006	7:54	13:04	14:00	17:30	✓	
	25/07/2006	7:58	13:00	13:58	17:30	✓	
	26/07/2006	7:55	13:00	13:59	17:39	✓	
	27/07/2006	8:00	13:01	13:56	17:35	✓	
	28/07/2006	7:56	13:03	13:52	17:36	✓	
	31/07/2006	8:00	13:08	14:00	17:30	✓	

**ELABORADO POR:** A&C

**FECHA:** 09-07-2007

**REVISADO POR :** P.M.V.P.

**FECHA:** 10-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

CA 7/10
------------

**CUADRO DE CONTROL DE ASISTENCIA DEL MES DE JULIO**

CARGO	FECHA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	A TIEMPO	ATRAZO
		8H00	1H00	2H00	5H30		
Contadora	03/07/2006	8:00	13:10	13:59	17:39	✓	
	04/07/2006	7:54	13:14	13:57	17:34	✓	
	05/07/2006	8:05	13:00	13:53	17:30		✓
	06/07/2006	8:00	13:05	14:00	17:37	✓	
	07/07/2006	7:59	13:01	13:56	17:30	✓	
	10/07/2006	7:54	13:13	14:00	17:31	✓	
	11/07/2006	7:53	13:17	13:55	17:31	✓	
	12/07/2006	7:51	13:00	13:57	17:31	✓	
	13/07/2006	7:57	13:00	13:54	17:39	✓	
	14/07/2006	8:05	13:14	13:58	17:34	✓	
	17/07/2006	7:56	13:00	14:00	17:39	✓	
	18/07/2006	7:54	13:14	14:00	17:30	✓	
	19/07/2006	7:58	13:00	13:55	17:30	✓	
	20/07/2006	8:00	13:05	14:00	17:36	✓	
	21/07/2006	7:56	13:01	13:55	17:38	✓	
	24/07/2006	7:56	13:13	13:57	17:31	✓	
	25/07/2006	8:00	13:17	13:54	17:31	✓	
	26/07/2006	7:58	13:00	13:58	17:39	✓	
	27/07/2006	8:03	13:00	14:00	17:34		✓
	28/07/2006	7:59	13:14	14:00	17:39	✓	
	31/07/2006	7:54	13:00	13:55	17:32	✓	

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 09-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 10-07-2007**

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

**CA  
8/10**

**CUADRO DE CONTROL DE ASISTENCIA DEL MES DE JULIO**

CARGO	FECHA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	A TIEMPO	ATRAZO
		8H00	1H00	2H00	5H30		
Auxiliar Contable	03/07/2006	7:53	13:04	13:57	17:38	✓	
	04/07/2006	8:00	13:00	13:53	17:35	✓	
	05/07/2006	7:57	13:00	14:00	17:38	✓	
	06/07/2006	7:56	13:01	13:56	17:31	✓	
	07/07/2006	7:54	13:03	14:00	17:33	✓	
	10/07/2006	7:58	13:04	13:55	17:30	✓	
	11/07/2006	7:54	13:00	13:57	17:39	✓	
	12/07/2006	7:57	13:00	14:00	17:35	✓	
	13/07/2006	7:53	13:14	13:57	17:32	✓	
	14/07/2006	7:54	13:05	13:57	17:30	✓	
	17/07/2006	7:51	13:01	13:53	17:36	✓	
	18/07/2006	7:51	13:08	14:00	17:38	✓	
	19/07/2006	7:58	13:10	13:56	17:40	✓	
	20/07/2006	8:00	13:14	14:00	17:38	✓	
	21/07/2006	8:05	13:00	13:50	17:35		✓
	24/07/2006	8:00	13:05	13:58	17:30	✓	
	25/07/2006	7:54	13:01	14:00	17:34	✓	
	26/07/2006	7:58	13:09	13:59	17:39	✓	
	27/07/2006	7:53	13:03	13:59	17:33	✓	
	28/07/2006	7:54	13:01	14:00	17:36	✓	
	31/07/2006	7:51	13:08	13:59	17:34	✓	

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 09-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 10-07-2007**

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

CA 9/10
------------

**CUADRO DE CONTROL DE ASISTENCIA DEL MES DE JULIO**

CARGO	FECHA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	A TIEMPO	ATRAZO
		8H00	1H00	2H00	5H30		
Supervisor	03/07/2006	8:00	13:10	13:59	17:34	✓	
	04/07/2006	8:00	13:14	14:00	17:31	✓	
	05/07/2006	7:56	13:00	13:59	17:45	✓	
	06/07/2006	8:00	13:05	13:57	17:40	✓	
	07/07/2006	7:59	13:01	13:53	17:34	✓	
	10/07/2006	7:54	13:13	14:00	17:39	✓	
	11/07/2006	7:58	13:00	13:56	17:30	✓	
	12/07/2006	7:57	13:14	14:00	17:38	✓	
	13/07/2006	8:00	13:00	13:55	17:36	✓	
	14/07/2006	7:53	13:14	13:57	17:34	✓	
	17/07/2006	8:00	13:00	13:54	17:39	✓	
	18/07/2006	8:05	13:14	13:58	17:35		✓
	19/07/2006	7:59	13:00	14:00	17:30	✓	
	20/07/2006	7:57	13:05	14:00	17:36	✓	
	21/07/2006	8:00	13:01	13:55	17:40	✓	
	24/07/2006	7:56	13:13	13:57	17:35	✓	
	25/07/2006	8:00	13:14	13:59	17:45	✓	
	26/07/2006	7:58	13:00	14:00	17:40	✓	
	27/07/2006	7:54	13:14	13:59	17:38	✓	
	28/07/2006	7:59	13:00	13:57	17:35	✓	
	31/07/2006	8:00	13:05	13:53	17:39	✓	

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 09-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 10-07-2007**

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

**CA  
10/10**

**CUADRO DE CONTROL DE ASISTENCIA DEL MES DE JULIO**

CARGO	FECHA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	A TIEMPO	ATRAZO
		8H00	1H00	2H00	5H30		
Guardia	03/07/2006	7:50	13:16	13:55	17:39	✓	
	04/07/2006	7:45	13:14	13:50	17:40	✓	
	05/07/2006	7:40	13:19	13:54	17:45	✓	
	06/07/2006	7:42	13:20	13:57	17:40	✓	
	07/07/2006	7:39	13:17	13:53	17:43	✓	
	10/07/2006	7:50	13:13	14:56	17:39	✓	
	11/07/2006	7:45	13:14	13:54	17:45	✓	
	12/07/2006	7:52	13:14	13:50	17:49	✓	
	13/07/2006	7:45	13:20	13:55	17:41	✓	
	14/07/2006	7:44	13:20	13:57	17:36	✓	
	17/07/2006	7:42	13:13	13:54	17:39	✓	
	18/07/2006	7:39	13:14	13:51	17:35	✓	
	19/07/2006	7:43	13:19	13:52	17:38	✓	
	20/07/2006	7:45	13:12	13:46	17:45	✓	
	21/07/2006	7:37	13:25	13:52	17:47	✓	
	24/07/2006	7:45	13:13	13:51	17:50	✓	
	25/07/2006	7:45	13:14	13:56	17:41	✓	
	26/07/2006	7:50	13:19	13:49	17:40	✓	
	27/07/2006	7:54	13:14	13:53	17:38	✓	
	28/07/2006	7:51	13:18	13:54	17:49	✓	
	31/07/2006	7:37	13:16	13:52	17:45	✓	

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 09-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 10-07-2007**

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

<b>PF</b> <b>1/1</b>
-------------------------

**PRUEBAS FLASH DE VERIFICACIÓN**

<b>FUNCIONARIOS VISITADOS</b>	<b>ASISTEMNCIA NORMAL</b>	<b>EMPLEADOS AUSENTES</b>
Secretaria	✓	0
Jefe de crédito	✓	0
Contador	✓	0
Asesor de Crédito	✓	0
Cajera	✓	0

**OBSERVACIÓN:**

Mediante visitas sorpresivas, se pudo observar que hay permanencia normal de los empleados en sus respectivos puestos de trabajo.

✓ Verificación del Auditor.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 09-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 10-07-2007

# A & C Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

### INSTRUMENTACIÓN FASE II

Enero-Diciembre 2006

AE 1/1
-----------

### AGENDA PARA LA ENTREVISTA

#### OBJETIVO:

Obtener información de las funciones que desempeña el personal dentro de la Cooperativa a través de la entrevista realizada al Jefe de la Agencia y al personal.

CARGO	NOMBRE	DIA	HORA
• JEFE DE AGENCIA	Ing. Rodrigo Sisa	03/07/2007	9H00
• SUBGERENTE ADMINISTRATIVO	Srta. Josefina Yucailla	03/07/2007	9H10
• CONTADOR	Lic. Marco Tobar	03/07/2007	9H20
• AUXILIAR CONTABLE	Srta. .Lourdes Toalombo	03/07/2007	9H30
• SECRETARIA	Srta. Sandra Pandi	03/07/2007	9H40
• JEFE DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Sr. Juan Chango	03/07/2007	9H50
• ASESORES DE CRÉDITO	Fabián Gutiérrez	03/07/2007	10H00
	Daniel Pérez	03/07/2007	10H10
	Franklin Yucailla	03/07/2007	10H20
	José Aguagallo	03/07/2007	10H30
	Abel Galarza	03/07/2007	10H40
	Diego López	03/07/2007	10H50
	Ricardo Perez	03/07/2007	11H00
	Fernando Flores	03/07/2007	11H10
• CAJEROS	María Pilamunga	03/07/2007	11H20
	José Sisa	03/07/2007	11H30
	Mauricio Gallegos	03/07/2007	11H40
• SUPERVISOR	Patricio Pazminio	03/07/2007	11H50
• GUARDIAS	Marcelo Taco	03/07/2007	12H00
	Luis Choto	03/07/2007	12H10

ELABORADO POR: A&C	FECHA: 02-07-2007
REVISADO POR : P.M.V.P.	FECHA: 04-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

**E**  
**1/10**

**ENTREVISTA JEFE DE AGENCIA**

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
a) ¿Fija parámetros para la Cooperativa?	✓		Basados en las necesidades de la Cooperativa
b) ¿Delega funciones para cada departamento?	✓		verbalmente e instantáneas
c) ¿Controla y Vigila (Proyecciones)?	✓		
d) ¿Evalúa todas las actividades?		✓	Imposible de seguir al personal.
e) ¿Como presidente del comité de crédito aprueba (Firma)?		✓	El encargado es el Gerente General de la Matriz
f) ¿Representa a la Cooperativa en todos los actos?		✓	Delega representantes

<b>ELABORADO POR: A&amp;C</b>	<b>FECHA: 05-07-2007</b>
<b>REVISADO POR : P.M.V.P.</b>	<b>FECHA: 06-07-2007</b>

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

<b>E</b> <b>2/10</b>
-------------------------

**ENTREVISTA SUBGERENTE ADMINISTRATIVO**

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
a) ¿Recepta la información del comité de crédito?		✓	No forma parte del Comité
b) ¿Comunica al socio de la aprobación del crédito?		✓	Lo realiza el oficial de crédito
c) ¿Realiza la tabla de pagos?	✓		Rara vez
d) ¿Realiza la acreditación?	✓		Rara vez

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 05-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 06-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

**E**  
**3/10**

**ENTREVISTA CONTADOR**

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
a) ¿Registra en los libros de contabilidad?	✓		A cabalidad
b) ¿Maneja el sistema de contabilidad?	✓		
c) ¿Estudia los estados financieros y sus análisis?		✓	Lo realiza el jefe de agencia
d) ¿Elabora planillas para pago de impuestos?	✓		ocasionalmente
e) ¿Elabora roles de pago de beneficios y reportes de dividendos?		✓	Lo realiza el auxiliar contable

<b>ELABORADO POR: A&amp;C</b>	<b>FECHA: 05-07-2007</b>
<b>REVISADO POR : P.M.V.P.</b>	<b>FECHA: 06-07-2007</b>

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

**E**  
**4/10**

**ENTREVISTA AUXILIAR CONTABLE**

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
a) ¿Reconciliar y balancear las cuentas?		✓	Trabajo del contador
b) ¿Clasificar, guardar y resumir información numérica y financiera para recopilar y llevar los registros financieros?	✓		Para emitir información clara al contador
c) ¿Revisar las cifras, anotaciones y documentos para un correcto asiento contable en los libros, ser preciso y minucioso con los números y codificación?	✓		Cuando el Contador lo requiera
d) ¿Recopilar informes estadísticos, financieros, contables o de auditoria y tablas concernientes a esta materia tales como recibos de caja, gastos, cuentas por pagar, cuentas por cobra, ganancias y perdidas?		✓	Lo realiza el Contador
e) ¿Llenar y enviar los formularios de impuestos, formularios de compensación a trabajadores, formularios de contribución de pensión y otros?		✓	Trabajo del contador

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 05-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 06-07-2007**

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

E 5/10
-----------

**ENTREVISTA SECRETARIA**

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
a) Planifica el documento a elaborar, y la distribución del fondo de caja chica		✓	Lo realiza el auxiliar contable
b) Revisa toda información emitida a la cooperativa	✓		Es muy necesario
c) Realizar documentos solicitados por la gerencia	✓		Cuando lo requiera el Jefe de Agencia
d) Informa a los socios sobre los productos y servicios de la cooperativa.	✓		
e) Solicita los requisitos a los socios e ingresa los datos generales a sistema de la cooperativa.	✓		ocasionalmente
f) Solicita documentos de respaldo para la entrega de fondo de caja chica		✓	Maneja recursos de caja chica
g) Envía documentos externos	✓		
h) Registra los suministros	✓		
i) Llamadas telefónicas	✓		siempre

<b>ELABORADO POR: A&amp;C</b>	<b>FECHA: 05-07-2007</b>
<b>REVISADO POR : P.M.V.P.</b>	<b>FECHA: 06-07-2007</b>

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

**E**  
**6/10**

**ENTREVISTAS JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA**

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
a) ¿Recepción de la solicitud y de documentación?		✓	Labor del asesor de crédito
b) ¿Investiga en la central de riesgo?		✓	
c) ¿Inspecciona el domicilio del cliente?		✓	Realiza el asesor de crédito
d) ¿Informa al asesor de crédito		✓	
e) ¿Analiza en el comité de crédito?	✓		Capacidad del pago del cliente
f) ¿Negocia el crédito con el cliente (Plazo)?		✓	
g) ¿Registra firmas en el pagaré?		✓	
h) ¿Entrega las carpetas aprobadas para la acreditación?	✓		

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 05-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 06-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

<b>E</b> <b>7/10</b>
-------------------------

**ENTREVISTA ASESORES DE CRÉDITO**

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
a) ¿Planifica las visitas por zonas?	✓		En la parte rural
b) ¿Realiza notificaciones de atrasos y visita a socios para la entrega de la notificación?		✓	Labor del Jefe de Crédito
c) ¿Verifica en el sistema toda la información necesaria para otorgar un crédito y realizar los cobros?		✓	
d) ¿Realiza acciones legales en el caso de que no se realice el pago en el plazo establecido?		✓	

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 05-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 06-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

<b>E</b> <b>8/10</b>
-------------------------

**ENTREVISTA CAJEROS**

<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	
<b>a)</b> ¿Ingreso de efectivo?	✓		Diariamente
<b>b)</b> ¿Efectúa controles?	✓		
<b>c)</b> ¿Cuenta y Acepta el efectivo?	✓		
<b>d)</b> ¿Registro de la Transacciones (Depósitos, cobros, préstamos y pagos varios)?	✓		
<b>e)</b> ¿Realiza Arqueos de caja?	✓		Verifica el dinero en efectivo con sus registros

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 05-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 06-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

E 9/10
-----------

**ENTREVISTA SUPERVISOR**

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
a) ¿Constata la información escrita con lo que posee el socio?		✓	Deber del oficial de crédito
b) ¿Verifica los procesos realizados?	✓		
c) ¿Llama la atención a las personas que incumplan sus funciones?	✓		

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 05-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 06-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

**E**  
**10/10**

**ENTREVISTAS GUARDIAS**

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
a) ¿Verificar el horario de ingreso y salida del personal?		✓	Cumplir con el horario
b) ¿Ayudar instantáneamente a las personas?	✓		Siempre que lo requiera
c) ¿Realizar rondas por la institución?	✓		

**OBSERVACIÓN:**

Las funciones que desempeñan el personal no se encuentran definidas en la Cooperativa.

✓ Verificación del Auditor.

@ Hallazgo de Auditoría

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 05-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 06-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

<b>FP</b> <b>1/1</b>
-------------------------

**ANÁLISI A LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA EL PERSONAL**

@ Después de haber aplicado los instrumentos de auditoría administrativa a la Cooperativa se encontró que las funciones que desempeña el personal no son muy eficientes, las mismas que vienen a ser el principal problema para cumplir a cabalidad con las metas y objetivos propuestas por la institución.

El jefe de la Agencia indica verbal e instantáneamente las funciones diarias que deben realizar, y esto conlleva a que los empleados sean multifuncionales y no cuenten con funciones específicas de acuerdo a su perfil profesional.

<b>ELABORADO POR: A&amp;C</b>	<b>FECHA: 09-07-2007</b>
<b>REVISADO POR : P.M.V.P.</b>	<b>FECHA: 10-07-2007</b>

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

#### INSTRUMENTACIÓN FASE II

Enero-Diciembre 2006

CCI 1/5
------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Cree usted que se está dando cumplimiento a la Misión que tiene la Cooperativa?		✓	El personal no es competente.
2	¿Conoce usted la Visión de la Cooperativa?	✓		
3	¿Piensa usted que los objetivos planteados por la Cooperativa se han cumplido?		✓	Existen inconvenientes en la organización del personal.
4	¿Piensa usted que las políticas establecidas por la Cooperativa se está cumpliendo a cabalidad?		✓	
5	¿Cree usted que el desempeño del personal contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados?	✓		Existiendo un proceso de funciones.
6	¿Los empleados de la Cooperativa conocen cuales son sus funciones específicas?		✓	Por que el Jefe de Agencia lo realiza verbal e instantáneamente .
7	¿Existe Reglamentos Internos para el control del personal?	✓		Existe pero no se da cumplimiento
8	¿Cuentan con un plan de capacitación para auto educar a los empleados?		✓	No existe una planificación específica.
9	¿Cumplen con los requisitos establecidos para la selección de personal?		✓	Rara vez

**ELABORADO POR:** A&C

**FECHA:** 05-07-2007

**REVISADO POR :** P.M.V.P.

**FECHA:** 06-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**Enero-Diciembre 2006**

**CCI  
2/5**

**TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS AL APLICAR EL CCI**

N <sup>o</sup>	PREGUNTAS	SI	NO	PND	CALCULO	VALOR DE RIESGO
1	¿Cree usted que se está dando cumplimiento a la Misión que tiene la Cooperativa?	4	16	10	16*10/20	8
2	¿Conoce usted la Visión de la Cooperativa?	16	4	10	4*10/20	2
3	¿Piensa usted que los objetivos planteados por la Cooperativa se han cumplido?	4	16	10	16*10/20	8
4	¿Piensa usted que las políticas establecidas por la Cooperativa se está cumpliendo a cabalidad?	4	16	10	16*10/20	8
5	¿Cree usted que el desempeño del personal contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados?	16	4	10	4*10/20	2
6	¿Los empleados de la Cooperativa conocen cuales son sus funciones específicas?	5	15	10	15*10/20	3
7	¿Existe Reglamentos Internos para el control del personal?	16	4	10	4*10/20	2
8	¿Cuentan con un plan de capacitación para auto educar a los empleados?	4	16	10	16*10/20	8
9	¿Cumplen con los requisitos establecidos para la selección de personal?	4	16	10	16*10/20	8

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 05-07-2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 06-07-2007**

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

#### INSTRUMENTACIÓN FASE II

Enero-Diciembre 2006

CCI  
3/5

N.	PREGUNTAS	SI	NO	PN D	VR	OBSERVACIÓN
1	¿Cree usted que se está dando cumplimiento a la Misión que tiene la Cooperativa?		✓	10	8	No conocen la misión la mayor parte del personal
2	¿Conoce usted la Visión de la Cooperativa?	✓		10	2	
3	¿Piensa usted que los objetivos planteados por la Cooperativa se han cumplido?		✓	10	8	Existen inconvenientes en la organización del personal.
4	¿Piensa usted que las políticas establecidas por la Cooperativa se está cumpliendo a cabalidad?		✓	10	8	
5	¿Cree usted que el desempeño del personal contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados?	✓		10	2	Existiendo un proceso de funciones.
6	¿Los empleados de la Cooperativa conocen cuales son sus funciones específicas?		✓	10	3	Por que el Jefe de Agencia lo realiza verbal e instantáneamente.
7	¿Existe Reglamentos Internos para el control del personal?	✓		10	2	Existe pero no se da cumplimiento
8	¿Cuentan con un plan de capacitación para auto educar a los empleados?		✓	10	8	No existe una planificación específica.
9	¿Cumplen con los requisitos establecidos para la selección de personal?		✓	10	8	No se fijan a fondo de los requisitos.
	<b>SUMAN</b>			90	43	

**PND:** Ponderación

**VR:** Valoración de Riesgo

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 05-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 06-07-2007

# A & C Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

**INSTRUMENTACIÓN FASE II  
Enero-Diciembre 2006**

<b>CCI 4/5</b>
--------------------

### MATRIZ DE EVALUACIÓN COMPONENTE: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA VALORACIÓN

<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>	=	90
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>	=	43
<b>RIESGO PONDERADO</b>	=	48

#### DETERMINACIÓN DE NIVELES DE RIESGO

	<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>
	5-20 %	21-35 %	36-90 %
<b>GRADO DE RIESGO</b>	<b>X</b>		
	<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>
<b>GRADO DE CONFIANZA</b>	<b>X</b>		

#### EVALUACIÓN DE RIESGO

Para la calificación de valoración de riesgo, según el criterio de auditoría se asigna una ponderación de 1 mínima a 10 máxima, referente al grado de riesgo que representa para la institución.

#### NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Mediante la matriz de evaluación de control interno, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”, se determinó un riesgo ponderado de 48%, lo que significa que su grado de riesgo es alto, por lo tanto el grado de confianza es bajo.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 05-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 06-07-2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA”**

**INSTRUMENTACIÓN FASE II**

**ENTREVISTA DEL CONTROL INTERNO**

**CCI**  
**5/5**

**CARGO:** JEFE DE LA AGENCIA LATACUNGA COOPERATIVA AMBATO

**¿Por qué motivo no se encuentra definidas por escrito las funciones que desempeñan el personal?**

Debido a que anteriormente la Cooperativa recibía ordenes de un superior de la Matriz de Ambato, por lo que se procede a realizar verbalmente.

**¿Por qué no disponen de un proceso de inducción establecido?**

Porque es fáciles de incorporarse a la institución, un personal antiguo se encarga de guiarle e indicarle las actividades que se realizar dentro y fuera de la Cooperativa.

**¿Por qué no cuentan con un plan de capacitaciones establecidos para el personal?**

Las capacitaciones se realiza rara vez cuando el personal lo requiera, puesto que se dedica más a las actividades de la institución.

**¿Por qué no se ha realizado ascensos al personal durante este período?**

Porque no se dispone de una estructura bien definida de personal y al no contar con esto no se sabe que empleado se ha desenvuelto de la mejor manera y tenga méritos para ello.

**ELABORADO POR:** A&C

**FECHA:** 16-07-2007

**REVISADO POR :** P.M.V.P.

**FECHA:** 18-07-2007

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**INSTRUMENTACIÓN FASE II**  
**ESCALAS DE MEDICIÓN**

**EM**  
**1/6**

1.- Se esta cumpliendo con el Control Interno con que cuenta la Cooperativa.

<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
Nunca	0
Casi Nunca	1
A veces	2
Con Frecuencia	16
Siempre	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**CÁLCULO:**

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

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

$$NI = 0 + 1 + 2 + 16 + 1$$

$$NI = 20$$

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

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

$$Ci = (1 * 5 + 16 * 4 + 2 * 3 + 1 * 2 + 0 * 1) / 20$$

$$Ci = 3.85$$

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

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

$$Cti = (3.85 * 25) - 25$$

$$Cti = 71.25\%$$

**Conclusión:** Según los cálculos realizados al personal de la cooperativa, se detecto que el cumplimiento del control interno, se ubica en una escala del 3.85, lo que significa que se realiza a veces.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 16-07-2007
<b>REVISADO POR:</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 18-07-2007

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**INSTRUMENTACIÓN FASE II**  
**ESCALAS DE MEDICIÓN**

**EM**  
**2/6**

2.- El plan de capacitación con que dispone la Cooperativa se lo realiza.

<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
Nunca	6
Casi Nunca	11
A veces	2
Con Frecuencia	1
Siempre	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**CÁLCULO:**

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

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

$$NI = 6 + 11 + 2 + 1 + 0$$

$$NI = 20$$

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

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

$$Ci = (0 * 5 + 1 * 4 + 2 * 3 + 11 * 2 + 6 * 1) / 20$$

$$Ci = 1.9$$

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

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

$$Cti = (1.9 * 25) - 25$$

$$Cti = 22.5\%$$

**Conclusión:** Según el cálculo obtenido de la muestra tomada del personal se califica que capacitación proporcionada por la Cooperativa a su personal, esta en una escala de 1.9 es decir que casi nunca se da capacitación que mejore la atención a socios y colectividad.

**ELABORADO POR:** A&C

**FECHA:** 16-07-2007

**REVISADO POR:** P.M.V.P.

**FECHA:** 18-07-2007

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**INSTRUMENTACIÓN FASE II**  
**ESCALAS DE MEDICIÓN**

**EM**  
**3/6**

3.- Los objetivos planteados por el Concejo Directivo son identificados por el personal.

<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
Nunca	4
Casi Nunca	13
A veces	2
Con Frecuencia	1
Siempre	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**CÁLCULO:**

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

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

$$NI = 4 + 13 + 2 + 1 + 0$$

$$NI = 20$$

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

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

$$Ci = (0 * 5 + 1 * 4 + 2 * 3 + 13 * 2 + 4 * 1) / 20$$

$$Ci = 2$$

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

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

$$Cti = (2 * 25) - 25$$

$$Cti = 25\%$$

**Conclusión:** Según el cálculo realizado al personal, califica que los objetivos planteados por el concejo directivo no son identificados claramente el personal y se ubica en una escala de 2; esto quiere decir que casi nunca informan los objetivos.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 16-07-2007
<b>REVISADO POR:</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 18-07-2007

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
INSTRUMENTACIÓN FASE II  
ESCALAS DE MEDICIÓN

EM  
4/6

4.- Las políticas establecidas por la Cooperativa se están cumpliendo a cabalidad.

ESCALA DE MEDICIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
Nunca	0
Casi Nunca	4
A veces	14
Con Frecuencia	1
Siempre	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**CÁLCULO:**

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

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

$$NI = 0 + 4 + 14 + 1 + 1$$

$$NI = 20$$

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

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

$$Ci = (1 * 5 + 1 * 4 + 14 * 3 + 4 * 2 + 0 * 1) / 20$$

$$Ci = 2.95$$

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

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

$$Cti = (2.95 * 25) - 25$$

$$Cti = 48.75\%$$

**Conclusión:** De la muestra tomada del personal; se califica que las políticas que están establecidas en la Cooperativa no se está cumpliendo como se esperaba y se ubica en una escala de 2.95 es decir que lo realizan a veces, por el mal desempeño del personal al no existir un proceso de funciones.

ELABORADO POR: A&C	FECHA: 16-07-2007
REVISADO POR: P.M.V.P.	FECHA: 18-07-2007

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**INSTRUMENTACIÓN FASE II**  
**ESCALAS DE MEDICIÓN**

**EM**  
**5/6**

5.- Existe un incentivo o motivación por el desempeño del personal.

ESCALA DE MEDICIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
Nunca	0
Casi Nunca	2
A veces	13
Con Frecuencia	4
Siempre	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**CÁLCULO:**

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

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

$$NI = 0 + 2 + 13 + 4 + 1$$

$$NI = 20$$

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

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

$$Ci = (1 * 5 + 4 * 4 + 13 * 3 + 2 * 2 + 0 * 1) / 20$$

$$Ci = 3.2$$

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

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

$$Cti = (3.2 * 25) - 25$$

$$Cti = 55\%$$

**Conclusión:** Según los cálculos obtenidos por parte del personal, se califica que los incentivos o motivación en la Cooperativa esta en una escala del 3.2, es decir que el servicio proporcionado es un poco eficiente, motivo por el cual no existe incentivo.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 16-07-2007
<b>REVISADO POR:</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 18-07-2007

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
INSTRUMENTACIÓN FASE II  
ESCALAS DE MEDICIÓN**

**EM  
6/6**

**CUADRO FINAL DE LAS ESCALAS DE MEDICIÓN**

<b>Nª DE PREGUNTAS</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
1	3.85
2	1.9
3	2
4	2.95
5	3.2
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>2,78</b>

Después de haber obtenido el cálculo de cada una de las preguntas del cuestionario, aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”, se obtuvo un promedio general de 2,78 encontrándose en una escala de a veces, lo que quiere decir que el encargado de la Cooperativa en lo que respecta a las necesidades del personal, debe dar mayor importancia y tomar decisiones correctivas; para esto será necesario aplicar nuevos mecanismos administrativos y mejorar el buen funcionamiento del personal que permita alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos.

<b>ELABORADO POR:</b> A&C	<b>FECHA:</b> 16-07-2007
<b>REVISADO POR :</b> P.M.V.P.	<b>FECHA:</b> 18-07-2007

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### PROGRAMA DE AUDITORIA EXAMEN FASE III

**PERIODO:** Enero – Diciembre 2006

**Área:** Agencia Latacunga (Funciones del Personal)

<b>PA3</b> <b>1/1</b>
--------------------------

N°	CONTENIDO	REF. P/T	FECHA	ELABORADO POR
	<p><b>OBJETIVOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar los hallazgos identificados, determinando la acciones correctivas que deberán aplicarse</li> </ul> <p><b>PROCEDIMIENTOS:</b></p>			
1	Determine por qué no cuentan con un proceso de Funciones.	HH 1/2	23/07/2007	A&C
2	Determine el por qué no se otorgaron ascensos	HH 1/2	23/07/2007	A&C
3	Establecer de que manera repercute a la Cooperativa el inadecuado proceso de inducción	HH 1/2	23/07/2007	A&C
4	Determine por qué no cuentan con un plan de capacitación establecido	HH 1/2	23/07/2007	A&C
5	Determine en qué afecta a la Cooperativa designar cargos sin tomar en cuenta los requisitos para seleccionar el personal.	HH 1/2	23/07/2007	A&C
6	Enfoque de Análisis Administrativo	EA 1/1	23/07/2007	A&C

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 12-12-2006**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 14-12-2006**

# A & C Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO "AGENCIA LATACUNGA

### HOJA DE HALLAZGOS

<b>HH</b> <b>1/2</b>
-------------------------

### ESTABLECIMIENTOS DE FACTORES CRÍTICOS

N°	HALLAZGO	REF/PT	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	No se encuentra bien definidas las funciones que desempeñan los empleados	<b>CCI</b> <b>1/3</b>	El personal es multifuncional	Provoca que las metas y objetivos propuestos por la Cooperativa no se cumplan a cabalidad	Se recomienda establecer un proceso de funciones que ayude de la mejor manera a organizar al personal de la Cooperativa
2	No se otorgaron ascensos durante el período.	<b>EM</b> 5/6	El desempeño del personal no es muy eficiente	Desconfianza de los socios sobre la situación de la cooperativa	Se recomienda plantear un esquema de ascensos para el personal por el tiempo de trabajo y su desempeño.
3	Falta de programa de Inducción	<b>CCI</b> <b>4/4</b>	El personal no tiene una visión general de la Cooperativa	Provoca que el nuevo empleado no se encuentre seguro en el desenvolvimiento de sus actividades diarias, imposibilitando que cumpla con los objetivos de la Cooperativa.	Establecer un programa adecuado de inducción al personal, para que pueda cumplir a cabalidad con las respectivas funciones de su cargo

**ELABORADO POR:** A&C

**FECHA:** 23/07/2007

**REVISADO POR :** P.M.V.P.

**FECHA:** 25/07/2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**HOJA DE HALLAZGOS**

**HH**  
**2/2**

**ESTABLECIMIENTOS DE FACTORES CRÍTICOS**

Nº	HALLAZGO	REF/PT	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
4	Falta de un plan de Capacitación para el personal	<b>CCI</b> <b>1/3,1/4</b> <b>EM 2/6</b>	Personal desactualizado en temas importantes para la institución.	Provoca la desactualización de conocimientos por parte de los empleados y por ende menor desempeño en sus funciones	Se recomienda presentar en forma anual un plan de capacitación que creyere conveniente aplicar para el cumplimiento a cabalidad de las funciones.
5	No cumplen requisitos para selección del personal.	<b>CCI</b> <b>1/3</b>	Selección de manera inadecuada cargos en la Cooperativa	Perjudica a la cooperativa por no contar con personal calificado	Se recomienda que se deba realizar un estudio al personal nuevo y establecer algún concurso de merecimientos para dicho puesto.

**ELABORADO POR: A&C**

**FECHA: 23/07/2007**

**REVISADO POR : P.M.V.P.**

**FECHA: 25/07/2007**

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO “AGENCIA  
LATACUNGA**

**EA**  
**1/1**

**ENFOQUE DEL ANÁLISIS ADMINISTRATIVO**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con un Proceso de funciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal Capacitado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallas en el desenvolvimiento del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un proceso de funciones para el personal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de tiempo en comunicación Verbal de funciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad en el desempeño de los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insistencia de los trabajadores por un cambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición del personal responsable y personalizado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación entre compañeros no es satisfactoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación al personal para un mejor ambiente de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala calidad de servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de Socios en la Cooperativa</li> </ul>

**ELABORADO POR:** A&C

**FECHA:** 23/07/2007

**REVISADO POR :** P.M.V.P.

**FECHA:** 25/07/2007

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

15 de Agosto del 2007

Señor:

Ing. Rodrigo Sisa

**JEFE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO**  
**AGENCIA LATACUNGA**

Presente.-

De nuestra consideración:

Hemos efectuado una Auditoría Administrativa a la Cooperativa Ambato Agencia Latacunga, por el período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2006.

Nuestra Auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, incluyendo las pruebas pertinentes y los demás procedimientos de auditoría que consideremos necesarios de acuerdo a las circunstancias.

Respecto de las operaciones realizadas con las funciones del personal hacemos los comentarios, conclusiones y recomendaciones dentro del texto del informe. Las autoridades correspondientes establecerán los mecanismos administrativos adecuados para poner en práctica las recomendaciones.

Atentamente;

A&C Asociados  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### INFORME FASE IV

**Naturaleza de Estudio:** Auditoría Administrativa

**Responsables:** Alexandra Guanotásig

María del Carmen Taipe

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

**Objetivo:** Evaluar las funciones que desempeñan el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato (Agencia Latacunga) con el propósito de verificar el cumplimiento de metas y objetivos, proporcionando recomendaciones que sean de mucha ayuda para la institución.

**Alcance:** La Auditoría Administrativa efectuada a las funciones del personal de la Cooperativa, comprende la evaluación de los procesos administrativos que afecten al cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la institución, correspondiente al período 1 de Enero al 31 de diciembre del 2006.

Nuestro examen se cumplió de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las mismas que requiere un lineamiento básico que el auditor debe seguir para el cumplimiento de la auditoría.

# **A & C Asociados**

## **AUDITORES INDEPENDIENTES**

### **INFORME FASE IV**

#### **PROBLEMA: NO CUENTAN CON UN PROCESO DE FUNCIONES**

El personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”, no cuentan con funciones específicas para el desempeño de su cargo, esto se debe a que todos los empleados realizan actividades similares y pueden cambiar a cada momento que el Jefe de Agencia lo requiera, llegando así a ser multifuncionales.

#### **CONCLUSIÓN: específicas**

Al no contar con un proceso escrito de funciones claras y específicas en cargos determinados al personal, ocasiona que las metas y objetivos principales planteados por la Cooperativa no cumplan a cabalidad durante el período auditado.

#### **RECOMENDACION:**

Se recomienda al Jefe de Agencia realizar las acciones necesarias para que exista una buena organización del personal y distribuya de la mejor manera las funciones pertinentes de cada uno de los trabajadores, basándose en un proceso de funciones bien estructurado.

El proceso de funciones que la autoridad competente (Jefe de Agencia) ejecute será de mucha importancia para el éxito de la institución, de igual manera permitirá el cumplimiento de metas y objetivos planteados por la cooperativa y sobre todo ayudará que el personal y socios queden satisfechos de los servicios que brinda la institución.

# **DESCRIPCIÓN DE UN PROCESO DE FUNCIONES PROPUESTO**

El presente proceso que presentamos está diseñado para servir como fuente de consulta, de estudio y referencia para el personal administrativo autorizado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”; que tenga relación con todos los servicios que presta la institución.

Contiene una estructura de las principales Funciones a las que deberán ceñirse estricta y permanentemente el personal que labora en la Cooperativa.

## **IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**INSTITUCION FINANCIERA:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

**SECCIÓN:** ADMINISTRATIVO

**TITULO DEL PUESTO :** JEFE DE AGENCIA

**REPORTA A:** CONSEJO ADMINISTRATIVO.

## **RESPONSABILIDAD DEL PUESTO**

El Jefe de Agencia es el representante legal y judicial de la Institucion Financiera; su responsabilidad es encaminar a dicha institucion hacia el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la institución, incentivando al personal a desempeñar eficiente y eficazmente sus acciones emprendidas.

## **FUNCIONES PRINCIPALES:**

Las funciones principales que debe desempeñar el Jefe de Agencia son las siguientes:

- Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
- Cumplir y haber cumplido la Ley, Estatutos, Reglamentos y todas las disposiciones de la Asamblea General, Concejo de Administración y del Organismo del Control (Ministerio de Bienestar Social).
- Firmar cheques junto con el Presidente.
- Informar por escrito al Concejo Administrativo sobre los créditos concedidos.
- Elaborar y presentar para aprobación del Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto de la Cooperativa.
- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa,
- Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad.
- Suministrar la información que le soliciten los socios, representantes órganos internos de la Cooperativa de acuerdo con la ley.
- Mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno.
- Administrar los recursos humanos y económicos de la Cooperativa.
- Elaborar y proponer el distributivo de sueldos.
- Custodiar la caja fuerte.
- Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad

## **RELACIONES PRINCIPALES**

### **RELACIONES INTERNAS**

- Contabilidad
- Caja
- Asesores de crédito
- Secretaria

### **RELACIONES EXTERNAS**

- Instituciones Gubernamentales
- Instituciones Financieras
- Socios

## **IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**INTITUCION FINANCIERA:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

**SECCIÓN:** ADMINISTRATIVO

**TITULO DEL PUESTO :** SUBGERENTE ADMINISTRATIVO

**REPORTA A:** JEFE DE AGENCIA

### **RESPONSABILIDAD DEL PUESTO**

El Subgerente Administrativo tiene la responsabilidad de supervisar y coordinar la buena marcha de la institucion, remplazar al Jefe de Agencia en caso de no estar.

## **FUNCIONES PRINCIPALES:**

Las principales funciones que desempeña el Subgerente Administrativos son las siguientes:

- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa.
- Suministrar la información que le soliciten los socios y demás órganos de la institución de acuerdo a la Ley.
- Presidir el Comité de Crédito de la Cooperativa en reemplazo del Jefe de Agencia.
- Autorizar el pago de los gastos contemplados en el presupuesto.
- Convocar a Asamblea Ordinaria o Extraordinaria cuando creyere conveniente.
- Participar en la liberación de las sesiones del Consejo sin derecho a voto.
- Ayudar en la administración de los recursos en la Cooperativa.

## **RELACIONES PRINCIPALES**

### **RELACIONES INTERNAS**

- Jefe de Agencia
- Contabilidad
- Caja
- Créditos y cobranzas

### **RELACIONES EXTERNAS**

- Socios

## IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**INTITUCION FINANCIERA:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

**SECCIÓN:** OPERATIVO

**TITULO DEL PUESTO :** JEFE DE CRÉDITOS

**REPORTA A:** JEFE DE AGENCIA

### RESPONSABLE DEL PUESTO

El encargado de este puesto de trabajo es responsable de conseguir que los asociados queden satisfechos con la tramitación de sus préstamos.

### FUNCIONES PRINCIPALES

Las funciones principales que deben ejecutar en este puesto de trabajo son las siguientes:

- Establecer coordinaciones de trabajo con los oficial de créditos.
- Receptar y revisar los documentos de los sujetos de crédito.
- Evaluar la situación financiera y el impacto que puede producir el crédito en la capacidad de pago del socio.
- Promocionar y colocar en el campo de micro-créditos en su localidad y alrededores.
- Analizar los créditos.
- Recomendar la aprobación de las solicitudes, en base al análisis y calificación del sujeto de crédito y garante (s).

- Establecer las debidas sugerencias a los oficial de créditos sobre los mejores socios.

## **RELACIONES PRINCIPALES**

### **RELACIONES INTERNAS**

- Gerencia
- Comité de credito
- Contador
- Caja
- Atencion al cliente

### **RELACIONES EXTERNOS**

- Socios
- Colectividad

## **IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**INTITUCION FINANCIERA:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

**SECCIÓN:** OPERATIVO

**TITULO DEL PUESTO :** OFICIAL DE CRÉDITO

**REPORTA A:** CONTABILIDAD

### **RESPONSABLE DEL PUESTO**

El Oficial de crédito es responsable de conseguir que los asociados queden satisfechos con la tramitación de sus préstamos.

## **FUNCIONES PRINCIPALES:**

Las funciones principales que deben ejecutar en este puesto de trabajo son las siguientes:

- Atender con exelencia a los socios y dar información de los servicios que presta la institución.
- Receptar y revisar los documentos de los sujetos de crédito.
- Visitar, evaluar y calificar el negocio, servicio, producción y/o comercio de los socios, analizando la situación financiera y el impacto que puede producir el credito en la capacidad de pago del socio.
- Promocionar y colocar en el campo de micro-créditos en su localidad y alrededores.
- Analizar los créditos.
- Recomendar la aprobación de las solicitudes, en base al análisis y calificación del sujeto de crédito y garante (s).
- Notificar al socio sobre su atraso en el pago del crédito mediante un documento.
- Archivar las carpetas personales de los socios.

## **RELACIONES PRINCIPALES.**

### **RELACIONES INTERNAS.**

- Gerencia.
- Comité de credito.
- Contador.
- Caja.
- Atencion al cliente.

### **RELACIONES EXTERNOS.**

- Socios.
- Colectividad.

## IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**INTITUCION FINANCIERA:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

**SECCIÓN:** OPERATIVO

**TITULO DEL PUESTO :** SUPERVISOR

**REPORTA A:** JEFE DE CRÉDITOS

### **RESPONSABLE DEL PUESTO.**

El Supervisor es responsable de verificar que se cumplan correctamente con lo dispuesto por el jefe y empleados.

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

Las funciones principales que deben ejecutar en este puesto de trabajo son las siguientes:

- Visitar, evaluar y calificar el negocio, servicio, producción y/o comercio de los socios, conjuntamente con el oficial de crédito
- Promocionar y colocar en el campo de micro-créditos en su localidad y alrededores.
- Analizar los créditos.
- Recomendar la aprobación de las solicitudes, verificando si la información obtenida es correcta.
- Verificar si los empleados realizan sus actividades correctamente.

## **RELACIONES PRINCIPALES.**

### **RELACIONES INTERNAS**

- Gerencia
- Comité de credito
- Contador
- Caja
- Atencion al cliente

### **RELACIONES EXTERNOS**

- Socios
- Colectividad

## **IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**INTITUCION FINANCIERA:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

**SECCIÓN:** ADMINISTRATIVO

**TITULO DEL PUESTO :** CONTADOR

**REPORTA A:** JEFE DE AGENCIA

### **RESPONSABLE DEL PUESTO**

El contador es responsable de revisar, organizar, dirigir y supervisar todas las actividades, operaciones y procesos relacionados con la contabilidad general, como es:

La preparación y emisión de balances, de estados de situación financiera y otros informes complementarios en las fechas previstas.

Prepara análisis e índices financieros, atiende obligaciones sociales y tributarias de la Cooperativa.

## **FUNCIONES PRINCIPALES**

Las funciones principales que deben desempeñar son las siguientes:

- Preparar el plan general de cuentas.
- Organiza, lleva y mantiene actualizada la contabilidad de la institución, sus registros, anexos y demás documentos de respaldo.
- Elabora y legaliza los roles de pago y provisión de beneficios sociales.
- Elabora, presenta y legaliza los estados financieros de la Cooperativa, para el envío a los Organismos de Control y análisis de Gerencia y Directivos.
- Elaboración de informes para presentación a gerencia para la toma de decisiones.
- Efectuar declaraciones de impuestos.
- Cumplir con todas las normas legales y reglamentarias en materia tributaria.

## **RELACIONES PRINCIPALES**

### **RELACIONES INTERNAS**

- Jefe de Agencia
- Caja
- Secretaria

### **RELACIONES EXTERNOS**

- Instituciones Gubernamentales.
- Instituciones Financieras.
- Servicio de Rentas Internas.

## IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**INTITUCION FINANCIERA:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

**SECCIÓN:** ADMINISTRATIVO

**TITULO DEL PUESTO :** AUXILIAR DE COTABILIDAD

**REPORTA A:** JEFE DE AGENCIA

### **RESPONSABLE DEL PUESTO.**

El Auxiliar contable es responsable de revisar, organizar, dirigir y coadyudar en todas las actividades y procesos relacionados con la contabilidad general, como es: La preparación y emisión de balances, de estados de situación financiera y otros informes complementarios en las fechas previstas, ayuda en preparar análisis e índices financieros, y en todo lo que el contador lo requiera.

### **FUNCIONES PRINCIPALES**

Las funciones principales que deben desempeñar son las siguientes:

- Preparar el plan general de cuentas.
- Organiza, lleva y mantiene actualizada la contabilidad de la institución, sus registros, anexos y demás documentos de respaldo.
- Elabora y legaliza los roles de pago y provisión de beneficios sociales.
- Elabora, presenta y legaliza los estados financieros de la Cooperativa, para el envío a los Organismos de Control y análisis de Gerencia y Directivos.
- Elaboración de informes para presentación a gerencia para la toma de decisiones.
- Efectuar declaraciones de impuestos.

- Cumplir con todas las normas legales y reglamentarias en materia tributaria.

## **RELACIONES PRINCIPALES**

## **RELACIONES INTERNAS**

- Jefe de Agencia.
- Caja.
- Secretaria.

## **RELACIONES EXTERNOS**

- Instituciones Gubernamentales.
- Instituciones Financieras.
- Servicio de Rentas Internas.

## **IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**INTITUCION FINANCIERA:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

**SECCIÓN:** OPERATIVO

**TITULO DEL PUESTO :** SECRETARIA

**REPORTA A:** JEFE DE AGENCIA

## **RESPONSABILIDAD DEL PUESTO**

El encargado de secretaria tiene la responsabilidad de brindar la informacion necesaria y suficiente, en la venta de todos los productos y servicios que se ofrece

en la institución, de manera que el socio quede satisfecho por la información proporcionada, también debe tener poder de convencimiento, ya que de ella depende la captación de nuevos socios. Para esto deberá atender con eficiencia, ser cordial y muy atento en el trato.

## **FUNCIONES PRINCIPALES.**

Las principales funciones que deben ejecutar son las siguientes:

- Aperturar y activar libretas.
- Realizar todo cambio de datos personales que el socio solicite.
- Acatar las decisiones de los órganos de mayor jerarquía.
- Bloquear cuentas por pérdidas de libretas.
- Brindar la correcta información a los socios de los saldos de sus cuentas.
- Informar a los socios sobre los servicios y productos financieros que ofrece la Cooperativa.
- Mantener relaciones humanas adecuadas con los socios internos y externos.

## **RELACIONES PRINCIPALES**

### **RELACIONES INTERNAS**

- Jefe de Agencia
- Contabilidad
- Caja
- Créditos y cobranzas

### **RELACIONES EXTERNOS**

- Socios

## IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**INTITUCION FINANCIERA:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

**SECCIÓN:** OPERATIVO

**TITULO DEL PUESTO :** CAJEROS

**REPORTA A:** CONTABILIDAD

### **RESPONSABLE DEL PUESTO.**

El cajero conocido también como receptor, pagador es responsable de receptor y pagar valores por concepto de operaciones solicitadas por los socios ya sean retiros, depósitos, etc., el encargado de este puesto debe tener mucho cuidado en la entrega y retiro del dinero, a fin de evitar recibir billetes falsos.

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

Las funciones que debe desempeñar son las siguientes:

- Receptor depósitos de ahorros y pago de cuotas mensuales de crédito entregados.
- Estregar retiros de ahorro y pagos de créditos, previa identificación de la persona que cobra, verificación de firmas del girador y conformidad del saldo.
- Efectuar la entrega de dinero en efectivo o en cheques para realizar los depositos en el banco.
- Formular hojas estadísticas semanales de ingreso y egreso, y remitir a contabilidad oportunamente.

## **RELACIONES PRINCIPALES**

### **RELACIONES INTERNAS.**

- Jefe de Agencia.
- Contabilidad.
- Secretaria.
- Creditos y cobranzas.

### **RELACIONES EXTERNOS.**

- Socios.

## **IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**INTITUCION FINANCIERA:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AMBATO “AGENCIA LATACUNGA”

**SECCIÓN:** SERVICIOS DE GUARDIANIA

**TITULO DEL PUESTO :** GUARDIA

**REPORTA A:** SUPERVISOR

### **RESPONSABLE DEL PUESTO.**

El guardia es el único responsable de la seguridad interna de la Cooperativa, debe realizar todas las actividades que le corresponda como vigilante.

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

Las funciones que debe desempeñar son las siguientes:

- Mantener la correcta vestimenta que garantice su integridad y seguridad

- Responder por el armamento que se le otorgue
- Velar la seguridad de la Cooperativa
- Observar en la entrada y salida del personal todo quede en orden y seguro

## **RELACIONES PRINCIPALES**

### **RELACIONES INTERNAS**

- Todo el personal que labora en la cooperativa

### **RELACIONES EXTERNOS**

- Socios.
- Público General.
- Personal de otras Instituciones.

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**INFORME FASE IV**

**PROBLEMA: NO SE OTORGARON ASCENSOS DURANTE EL PERÍODO**

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

**CONCLUSION:**

La falta de un instructivo de ascensos al personal de la Cooperativa, provoca un descuido en el desenvolvimiento de funciones del personal.

**RECOMENDACION:**

El Jefe de la Agencia debe tener en cuenta que es importante incentivar a los empleados de la mejor manera, para que así tengan mayor interés en realizar las actividades diarias dentro de la institución.

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**INFORME FASE IV**

**PROBLEMA:** FALTA DE PROGRAMA QUE ESPECIFIQUE EL PROCESO DE INDUCCIÓN

Durante la auditoría efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”, se verificó que no disponen de un programa de inducción para la ambientación del nuevo personal a la institución, es indispensable que en un programa se establezca de manera clara y concisa los pasos que ayuden al desenvolvimiento eficaz y seguro del empleado nuevo.

**CONCLUSIÓN:**

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

**RECOMENDACION:**

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

# DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL

## PROPUESTO

N <sup>a</sup>	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Elaborar políticas de inducción	Jefe de la Agencia	Definir propósito de la política, ajustada a normativa y mandatos establecidos en el reglamento correspondiente.
2	Recoger información actualizada	Jefe de la Agencia	Revisar y estudiar las normativas de reciente implantación para influirla en el programa de inducción y su difusión.
3	Elaborar manual de inducción "Organización global"	Jefe de la Agencia	Elaborar el programa de inducción de la institución, de forma organizada y descriptiva de todos los pasos secuenciales, necesarios en la inducción de un nuevo miembro de la institución
4	Prepara tríptico de bienvenida: servicio, estructura, organización y normativa general.	Jefe de la Agencia	Diseñar tríptico de con información organizada de los servicios institucionales, la estructura organizacional y normativas generales
5	Primer día de trabajo reciben inducción toda la jornada	Seleccionado	Acudir a la Cooperativa para desarrollar durante toda la jornada actividades propias de la fase de inducción.
6	Es presentado con el Jefe inmediato compañeros y subordinados	Seleccionado	De conformidad con el proceso, el seleccionado será presentado con sus compañeros de trabajo, jefe inmediato y subordinado
7	Recorre todas las instalaciones física	Seleccionado	Será guiado en un recorrido por las instalaciones físicas de la institución, recibiendo instrucciones de los usos y servicios que en ella se desarrollan, con la finalidad que se familiarice con ella.
8	El jefe de la agencia será responsable del proceso de inducción	Jefe de la Agencia	El jefe de la Cooperativa, será la persona responsable de desarrollar el proceso de inducción al seleccionado, siguiendo los pasos secuenciales estipulados en el programa.
9	Segundo día de trabajo se encarga de proporcionar especificaciones de cargo, detalle del como hacer las actividades relevantes	Supervisor	Recibirá capacitación e instrucción referentes al cargo, a las actividades relevantes que desarrolla recibiendo detalles de cómo hacerla, periodicidad y responsabilidad
10	Plantea los días necesarios para la capacitación del contrato	Jefe de la agencia	Establecer el tiempo requerido para desarrollar la capacitación de las actividades que estará a cargo del seleccionado

Elaborado: Grupo de Tesistas.

**A & C Asociados**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**INFORME FASE IV**

**PROBLEMA: FALTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL  
PERSONAL**

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

**CONCLUSIÓN:**

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

**RECOMENDACION:**

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

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### INFORME FASE IV

**PROBLEMA:** NO CUMPLEN CON NINGUN REQUISITO PARA SELECCIONAR AL PERSONAL.

Al realizar la auditoría se pudo notar que en la Cooperativa no establecen una serie de requisitos para seleccionar al personal, y suelen coger empleados solo con recomendaciones familiares y no toman en cuenta su perfil profesional, experiencia, entre otros.

#### **CONCLUSIÓN:**

Al no cumplir con los requisitos establecidos para seleccionar al personal, la institución corre el riesgo que el empleado no desempeñe con eficiencia las actividades encomendadas; ya que en toda entidad deben existir parámetros que permita indicar y ubicar de la mejor manera al personal.

#### **RECOMENDACIÓN:**

El Jefe de Agencia debe tomar en cuenta los requisitos determinados por la Cooperativa en designar cargos y seleccionar al personal, para que brinde un buen desempeño en las actividades que realiza la institución y de esta manera cumplir con la política (personal calificado) establecida por la Cooperativa.

# A & C Asociados

## AUDITORES INDEPENDIENTES

### SEGUIMIENTO FASE V

**Área de Aplicación:** Funciones del Personal

**Periodo de Realización:** 45 Días

**Resultados Obtenidos:** En general, una mejor eficiencia en el desempeño del personal, gracias al desarrollo de un Proceso de Funciones que proponemos para la Cooperativa.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES:

- En la ejecución del examen de Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”, se encontró una falencia (no cuentan con un proceso de Funciones) importante que no permite cumplir a cabalidad la metas y objetivos propuestos por la institución.
- La Auditoría Administrativa es una herramienta de suma utilidad que sirve para comprobar la capacidad de la administración por parte de toda una institución o de una parte de ella. Es un servicio especializado proyectado para la buena administración de los recursos, que determina los puntos donde hay un peligro potencial tales como falencias en el control interno o factores críticos; y por otro lado, resalta las oportunidades de mejorar, reducir costos, de eliminar desperdicios y pérdidas de tiempo innecesarias, así como su objetivo fundamental es evaluar la eficiencia de los recursos y observar si se sigue en todos los niveles las políticas y objetivos que se plantean.

- Los procesos administrativos desarrollados en la Cooperativa son la base fundamental para la consecución de los objetivos institucionales.
- La contribución fundamental de la Cooperativa es ofrecer medios para establecer mejores relaciones sociales entre empleados y socios procurando el desarrollo, el bienestar colectivo con el fin de lograr un clima organizacional adecuado y participativo en que la motivación de todos sea la base para el logro de los objetivos.
- La existencia de hallazgos tales como: No cuentan con un Proceso de funciones; no se otorgaron ascensos durante el período; falta de Programa de Inducción; falta de un plan de Capacitación para el personal y no cumplen requisitos para la selección de personal.

### **RECOMENDACIONES:**

- Las recomendaciones formuladas, producto de la Auditoría Administrativa serán consideradas para ayudar a mejorar los procesos administrativos y cumplimiento total de metas y objetivos que se desarrollan en la Cooperativa.
- La Auditoría Administrativa deberá realizarse periódicamente para evaluar y optimizar la utilización de los recursos; humanos, materiales y financieros en términos de eficiencia y eficacia en el desenvolvimiento de los empleados.

- Mediante la Auditoría Administrativa, se detectaron problemas que dificultan el desarrollo administrativo de la Cooperativa y obstaculizan el desenvolvimiento del personal de la entidad, por lo que es importante que el Jefe de la Agencia valore la importancia de los problemas y de las respectivas soluciones.
- Una vez establecido el diagnóstico sobre la eficiencia y eficacia del personal, la Auditoría Administrativa permite determinar las causas de los hallazgos que estén afectando dichos criterios y consecuentemente formular las recomendaciones, por lo que el Jefe de la Agencia deberá tomar las acciones respectivas y ejecutar las sugerencias que el profesional otorgue una vez realizado el examen a la institución.

## CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo investigativo, las investigadoras llegaron a las siguientes conclusiones.

- Para las empresas o instituciones públicas o privadas es importante la auditoría administrativa porque es considerada como un examen integral y constructivo de la estructura orgánica de la empresa o una parte de ella, con el propósito de alcanzar los objetivos y lograr las metas propuestas.
- Mediante la aplicación de la entrevista y encuesta se encontró información, que nos permitió a las autoras evaluar la situación actual de la Cooperativa y de esta manera se observó que contaba con falencias que no permitían con el cumplimiento de los objetivos.
- La práctica realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato “Agencia Latacunga”, fue culminada con éxito favoreciendo a la institución, emitiendo un informe con las debidas recomendaciones que sea de mucha utilidad y sobre todo ayudara a las investigadoras que puedan presentar su trabajo investigativo de grado.

## RECOMENDACIONES

- Es importante que en toda empresa o instituciones se aplique una Auditoría Administrativa que permita evaluar el desempeño de las actividades del personal.

- Para tener una información verídica, es necesario aplicar los métodos y técnicas investigativas, las mismas que logran un procedimiento lógico en la realización de un trabajo investigativo.
  
- Las tesis consideramos realizar una Auditoria Administrativa por lo menos cada año, o cuando la institución lo requiera conveniente, ya que es necesario que exista un adecuado manejo de todos los recursos que posee con el fin de garantizar un buen empleo y aprovechamiento de los mismos evitando desperdicios que permiten el éxito de la institución.

## BIBLIOGRAFÍA CITADA:

- Hevia, Eduardo. Manual de auditoría interna: enfoque operativo de gestión / Eduardo Hevia. ed. Único.
- ARENS A. Alvin “Auditoría”, Sexta edición.
- CEPEDA, Gustavo “Auditoría y control interno”
- CEPEDA, Gustavo “Auditoría Administrativa”
- LEONARD William P, Auditoría Administrativa
- PINEDA, Pilar “Auditoría de la formación”
- NEWTON; Flower, ed. Contabilidad Moderna.
- El Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA).
- KELL.G, Walter “Auditoría de Gestión”
- PEREZ; Luis F, Auditoría de Estados Financieros; primera edición, México.
- GÓMEZ; Ceja Guillermo, Manuales Administrativos
- En [http://www.universidadabierta.edu.mx/SerEst/administracionempresas/administracion%20Iv.Hernandez Juárez Jorge.htm](http://www.universidadabierta.edu.mx/SerEst/administracionempresas/administracion%20Iv.Hernandez%20Ju%C3%A1rez%20Jorge.htm); 12h00.
- HERBER; J. Chruden.
- SHERMEN; Jr. Arthur.

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA:

- RUBIO M, Víctor, Guía práctica de auditoría administrativa
- RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín, Sinopsis de Auditoría Administrativa
- LEONARD William P, Auditoria Administrativa, Segunda edición
- ARENS A. Alvin “Auditoria”, Sexta edición
- CEPEDA, Gustavo “Auditoría y control interno”
- CEPEDA, Gustavo “Auditoría y control interno”
- ARENS A. Alvin, Año 1995. Auditoria Un enfoque Integral
- Océano. Enciclopedia de la Auditoria.
- GÓMEZ RONDON Francisco. Auditoria Administrativa
- LÓPEZ DE SA Profesor A. Año 1974. Curso de Auditoria
- LÁZZARO Víctor, Auditoria Administrativa,
- FERNANDEZ ARENA, José Antonio. Auditoría Administrativa, Tercera edición
- RUBIO, Víctor M. Guía Práctica de Auditoría Administrativa
- RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín. Sinopsis de Auditoría Administrativa.
- [www.htt/riesgodeauditoria.com](http://www.htt/riesgodeauditoria.com); 10h00.
- [www.httt/controlinterno.com](http://www.httt/controlinterno.com); 13h00.
- <http://www.mailxmail.com/curso/empresa/auditoriaelemental/capitulo2-13.htm>; 19h00.

- <http://www.monografias.com/trabajo11/auditad/auditad.shtml/biblio;>  
08h00
- [http://controlinterno.udea.edu.co/ciup/nuevo\\_scihtm3\\_AUTOGESTION\\_3\\_AUTOGESTION;](http://controlinterno.udea.edu.co/ciup/nuevo_scihtm3_AUTOGESTION_3_AUTOGESTION;) 15h00.
- MONTGOMER, Auditoría, Editorial Limusa S.A.; Segunda edición,  
México 1992

### **BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:**

- ARENS A. Alvin, Auditoria Un enfoque Integral
- Océano. Enciclopedia de la Auditoria.
- CEPEDA, Gustavo “Auditoría y control interno”
- CEPEDA, Gustavo “Auditoría y control interno”
- LÁZZARO Víctor, Auditoria Administrativa.

**ALEXOS**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE.

### ENCUESTA REALIZADA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO AGENCIA LATACUNGA.

**OBJETIVO:** Diagnosticar la forma como se viene desarrollando las actividades dentro de la institución.

**INSTRUCCIÓN:** Dignase en contestar las siguientes preguntas con absoluta sinceridad y claridad.

1. ¿Cree usted que la persona encargada del departamento de contabilidad cumple con las funciones de acuerdo a su perfil?

SI

NO

Porqué?.....  
.....

2. ¿Conoce usted cuales son los objetivos de la Cooperativa?

SI

NO

Porqué?.....  
.....

3. ¿Conoce usted cuales son las falencias administrativas que existe en la Cooperativa?

SI

NO

4. ¿Qué es para usted una Auditoría Administrativa?

.....  
.....

5. ¿Cree usted que se debe realizar una Auditoría Administrativa dentro de la Cooperativa, para poder medir el grado de eficiencia administrativa?

SI

NO

Porqué?.....  
.....

6. ¿Cree usted que la Auditoría Administrativa es de vital importancia para el desarrollo administrativo de la Cooperativa?

SI

NO

Porqué?.....  
.....

7. ¿Conoce usted claramente los objetivos planteados por el Concejo Directivo?

SI

NO

8. ¿Qué mecanismos utilizan para la selección del personal que labora en la Cooperativa?

SI

NO

Porqué?.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL  
HOMBRE.**

**ENCUESTA REALIZADA PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO AGENCIA LATACUNGA.**

**OBJETIVO:** Diagnosticar la forma como se viene desarrollando las actividades dentro de la institución.

**INSTRUCCIÓN:** Dignase en contestar las siguientes preguntas con absoluta sinceridad y claridad.

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

BUENO

MUY BUENO

REGULAR

Porque.....  
.....

2. ¿Cómo socio de la Cooperativa cree que el personal se desenvuelve eficazmente en sus funciones?

SI

NO

3. ¿Usted como socio de la Cooperativa nos puede indicar las falencias con los que cuenta la Cooperativa actualmente?

.....  
.....

4. ¿Cree usted que el personal que labora en la Cooperativa ésta capacitado?

SI NO

PORQUE:.....

.....

5. ¿Cómo socio usted nos puede señalar cuáles son los servicios de mayor importancia que presta la Cooperativa?

.....  
.....  
.....

6. ¿Cree usted que el personal administrativo, presta un adecuado servicio a los clientes de la Cooperativa?

SI NO

7. ¿Cree usted que las políticas que manejan en la prestación de servicios son?

BUENO

MUY BUENO

REGULAR

8. ¿Como socio que sugerencias proporciona al personal que labora en la Cooperativa?

.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**GERENTE: ENTREVISTA**

1. ¿Cómo es el sistema de control interno en la Cooperativa?
2. ¿Conoce usted si se ha realizado algún tipo de auditoría en la Cooperativa, cuáles son?
3. ¿Conoce usted que es una auditoría administrativa?
4. ¿Cree usted que es necesario que se realice una auditoría administrativa en la Cooperativa?
5. ¿Cree usted que al realizar una auditoría administrativa en la Cooperativa producirá información para la toma de decisiones adecuadas?
6. ¿Qué resultados espera usted una vez realizada la auditoría administrativa en la Cooperativa?
7. ¿Los objetivos que se plantean en la Agencia Latacunga están acorde a los objetivos generales de la matriz?
8. ¿Nos podría indicar si disponen de un plan de capacitación para incentivar al personal administrativo, cual es?



Latacunga, 25 de Septiembre del 2007

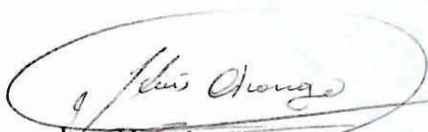
A petición verbal de la parte interesada y en calidad de jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato" Ltda.

## CERTIFICO

Que las Srtas. GUANOTASIG UMAGINGA MELIDA ALEXANDRA Y TAIPE CHIMBA MARIA DEL CARMEN alumnas de la UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI realizaron el trabajo Investigativo de Tesis de Grado sobre la Auditoria Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Latacunga, por un periodo de seis meses, desde Febrero hasta Agosto del presente año tiempo en el cual demostraron responsabilidad, dedicación y profesionalismo en la recolección de la información que realizaron para dicho trabajo.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, las interesadas puede hacer uso del presente en forma que estime conveniente.

Atentamente,

  
Ing. Hernán Chango  
JEFE DE AGENCIA

