



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA MUTUALISTA PICHINCHA
AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PARROQUIA LA MATRIZ
DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”.**

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

AUTORAS:

Bonilla Herrera Ingrid Janeth

Calles Pérez Amelia de las Mercedes

DIRECTORA:

M.Sc. Bonilla Rivera Guadalupe Dolores

LATACUNGA – ECUADOR

FEBRERO-2015

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente proyecto de tesis: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PARROQUIA LA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”**, son de exclusiva responsabilidad de las autoras:

BONILLA HERRERA INGRID JANETH

CI: 050225110-1

CALLES PÉREZ AMELIA DE LAS MERCEDES

CI: 050191737-1

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Directora del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PARROQUIA LA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”** de Bonilla Herrera Ingrid Janeth y Calles Pérez Amelia de las Mercedes, postulantes de la Carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, a febrero del 2015

El Director



M.s.c. Bonilla Rivera Guadalupe Dolores



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto las postulantes: Bonilla Herrera Ingrid Janeth y Calles Pérez Amelia de las Mercedes, con el tema de tesis **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PARROQUIA LA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometida al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, febrero del 2015

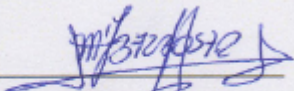
Para constancia firman.



Dra. Viviana Panchi
PRESIDENTA



Ing. Efrén Montenegro
MIEMBRO



Dra. Mónica Barbósa
OPOSITORA

AVAL DE LA EMPRESA AUDITADA



CERTIFICADO

A petición verbal de las interesadas Sra. **BONILLA HERRERA INGRID JANETH** portadora de la cédula de ciudadanía N 0502251101 y Sra. **CALLES PÉREZ AMELIA DE LAS MERCEDES** portadora de la cédula de ciudadanía N° 0501917371

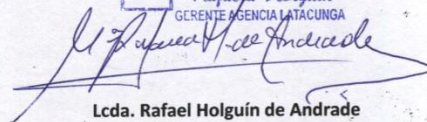
La suscrita **Lcda. Rafael Holguín de Andrade** en calidad de **GERENTE** de Mutualista Pichincha Agencia Latacunga tiene a bien extender el presente certificado.

Que las mencionadas señoras realizaron un trabajo de investigación teórico-práctico con el tema : **"AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PARROQUIA LA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012"**.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a las interesadas hacer uso del presente en lo que creyeren conveniente a sus intereses, siempre y cuando sea en forma legal.

Emitido este certificado a los trece días del mes de mayo del dos mil catorce

 **MUTUALISTA PICHINCHA**
Rafael Holguín
GERENTE AGENCIA LATACUNGA



Lcda. Rafael Holguín de Andrade

GERENTE DE MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por su inmensa labor de enseñanza, por contar con profesores de alto nivel académico, quienes nos transmitieron sus vastos conocimientos y experiencias, lo cual fue muy valioso.

A la Licda. Eugenia Guadalupe Bonilla, por guiarnos con sus enseñanzas, en el proceso y culminación de la presente investigación. A la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, por brindarme todas las facilidades para realizar la presente tesis. A las diferentes personas que de una u otra forma aportaron y participaron para lograr alcanzar el sueño más importante de nuestras vidas.

Ingrid y Mercedes

DEDICATORIA

Agradecemos a Dios quien nos ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor nos ha dado la sabiduría suficiente para culminar esta sacrificada pero linda carrera universitaria. Expresamos un sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a nuestra familia por el apoyo y la paciencia que demostraron en estos años. Nuestra eterna gratitud para quienes nos apoyaron en todo momento a Docentes y Compañeros: testigos de triunfos y fracasos durante nuestra vida estudiantil.

Ingrid y Mercedes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PARROQUIA LA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”

Autores: Bonilla Herrera Ingrid Janeth
Calles Pérez Amelia de las Mercedes

Tutor: M. Sc. Bonilla Rivera Guadalupe Dolores

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad, evaluar el control interno de los departamentos que integran la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, cuyo objetivo es diagnosticar problemas en cada una de las áreas al momento de realizar sus actividades. Se realizó un trabajo de campo, mediante el tipo de investigación descriptiva que permitió conocer los movimientos que se desarrollan en los diferentes componentes, se aplicó encuestas y entrevistas a los miembros de la institución. Por medio de los resultados obtenidos se considera necesario desarrollar una auditoría de gestión, que sirve de ayuda a la Mutualista para elevar los niveles de desempeño de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que evite errores en el cumplimiento de procesos. Ya que por medio de las recomendaciones implantadas en el informe general, la gerente podrá dar soluciones a las falencias encontradas y desarrollar de mejor manera su trabajo como líder dentro del ente económico, logrando con esto el desarrollo y progreso de la misma, orientando los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación a los cumplimientos de políticas preestablecidas. Orientando las acciones para optimizar el beneficio de los recursos de acuerdo con la dinámica establecida por la organización.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TOPIC: "AUDIT MANAGEMENT TO MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA, LOCATED IN THE PARISH LA MATRIX OF CANTON LATACUNGA, COTOPAXI PROVINCE, TERM FROM JANUARY 1st TO DECEMBER 31st, 2012".

Authors: Bonilla Herrera Ingrid Janeth
Calles Pérez Amelia de las Mercedes

Tutor: M.Sc. Bonilla Rivera Guadalupe Dolores

ABSTRACT

The present research aimed to evaluate the internal control departments that make up the Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, which aims to diagnose problems in each of the areas when conducting their activities. Fieldwork was conducted by the type of descriptive research yielded information on the movements that develop in the different components, was applied surveys and interviews with members of the institution. Through the results obtained are considered necessary to develop an audit, which helps to Mutualista to raise performance levels of the organization in its content and areas to avoid mistakes in implementing processes. Since using the recommendations implemented in the general report, the manager can provide solutions to the shortcomings encountered and better develop his work as a leader within the economic entity, thus achieving the development and progress of it, guiding efforts in their application and to assess organizational behavior in relation to the fulfillment of preset policies. Orienting actions to optimize the benefit of resources according to the dynamics established by the organization.

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas **Bonilla Herrera Ingrid Janeth** y **Calles Pérez Amelia de las Mercedes**, de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, cuyo título versa "**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PARROQUIA LA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**", lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, febrero del 2015

Atentamente,

Lic. Vladimir Sandoval Vizúete
C.I. 050210421-9
DOCENTE C.C.I.

www.utc.edu.ec

Av. Simón Rodríguez s/s Barrio El Ejido / San Felipe. Tel. (05) 2252348 - 2252307 - 2252303

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁG.
PORTADA.....	i
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AVAL DE LA EMPRESA AUDITADA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	4
1.1. Antecedente Investigativo.....	4
1.2. Categorías Fundamentales.....	5
1.3. Gestión Administrativa y Financiera.....	6
1.3.1. Definición de Gestión.....	6
1.3.2. Definición de Gestión Administrativa.....	6
1.3.3. Definición de Gestión Financiera.....	7
1.3.4. Definición de Gestión Administrativa y Financiera.....	7
1.3.4.1. Importancia.....	8
1.3.4.2. Objetivos.....	8
1.4. Empresa.....	9
1.4.1. Definición.....	9
1.4.2. Importancia.....	9
1.4.3. Objetivos.....	10
1.4.4. Clasificación.....	10
1.5. Control Interno.....	11
1.5.1. Definición.....	11
1.5.2. Importancia.....	12
1.5.3. Objetivos.....	12
1.5.4. Clasificación.....	12
1.5.5. Tipos de control interno.....	13
1.5.6. Componentes de control interno.....	14
1.6. Auditoría.....	15
1.6.1. Definición.....	15
1.6.2. Importancia.....	16
1.6.3. Objetivos.....	16
1.6.4. Características.....	17
1.6.5. Clasificación.....	17
1.7. Auditor.....	19
1.7.1. Definición.....	19

1.7.2.	Ética profesional del auditor.....	20
1.7.3.	NAGA´s “Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas”	20
1.8.	Auditoría de Gestión.....	22
1.8.1.	Antecedentes.....	22
1.8.2.	Definición	22
1.8.3.	Importancia.....	23
1.8.4.	Objetivos.....	23
1.8.5.	Alcance	24
1.8.6.	Elementos	24
1.8.7.	Metodología de la auditoría de gestión.....	26
1.8.7.1.	Fase I: DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	27
1.8.7.2.	Fase II: PLANEACIÓN ESPECÍFICA	29
1.8.7.3.	Fase III: EJECUCIÓN	32
1.8.7.4.	Fase IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	41
1.8.7.5.	Fase V: SEGUIMIENTO Y MONITOREO.....	42
CAPITULO II		43
2.	BREVE CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	43
2.1.	Reseña histórica.....	43
2.2.	Metodología de la investigación.....	43
2.3.	Población y muestra.....	44
2.4.	Análisis FODA	45
2.5.	Operacionalización de las variables	46
2.6.	Análisis e interpretación de la entrevista	47
2.7.	Análisis e Interpretación de la encuesta	50
2.8.	Conclusiones y recomendaciones	60
2.8.1.	Conclusiones.....	60
2.8.2.	Recomendaciones	60
CAPITULO III.....		61
3.1.	Datos informativos	61
3.2.	Introducción.....	61
3.3.	Justificación	62
3.4.	Objetivos.....	63
3.4.1.	Objetivo General.....	63
3.4.2.	Objetivos Específicos	63
3.5.	Descripción de la propuesta.....	63
3.6.	Desarrollo de la Propuesta.....	64
	ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN	64
	ARCHIVO PERMANENTE	80
	ARCHIVO CORRIENTE.....	90
	BIBLIOGRAFÍA.....	131
	ANEXOS.....	134

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No. 1.1. Matriz de Riesgo y Confianza.....	32
TABLA No. 1.2. Matriz de la Población.....	44
TABLA No. 2.1. Misión, Visión y Objetivos Institucionales.....	50
TABLA No. 2.2. Planificación Estratégica.....	51
TABLA No. 2.3. Eficiencia, Eficacia Efectividad.....	52
TABLA No. 2.4. Auditorías Realizadas.....	53
TABLA No. 2.5. Organigrama Funcional.....	54
TABLA No. 2.6. Manuales de Procesos y Procedimientos.....	55
TABLA No. 2.7. Revisión de Procesos.....	56
TABLA No. 2.8. Sistema de Información.....	57
TABLA No. 2.9. Desempeño Administrativo.....	58
TABLA No. 2.10. Medición de Objetivos.....	59

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No. 1.1. Clasificación de las Técnicas de Auditoría	33
CUADRO No. 1.2. Pruebas de Auditoría	34
CUADRO No. 1.3. Tipos de Evidencia	34
CUADRO No. 1.4. Clasificación de los Papeles de Trabajo	37
CUADRO No. 1.5. Clasificación de las Cédulas	38
CUADRO No. 1.6. Índices	39
CUADRO No. 1.7. Marcas de Auditoría	39
CUADRO No. 1.8. Tipos de Opinión	42
CUADRO No. 1.9. Análisis FODA	45
CUADRO No. 1.10. Operacionalización de las Variables	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1.1. Categorías Fundamentales.....	5
GRÁFICO No. 1.2. Flujograma de la Metodología de la Auditoría de Gestión.....	26
GRÁFICO No. 1.3. Calificación de los Indicadores.....	40
GRÁFICO No. 2.1. Misión, Visión y Objetivos Institucionales.....	50
GRÁFICO No. 2.2. Planificación Estratégica.....	51
GRÁFICO No. 2.3. Eficiencia, Eficacia Efectividad.....	52
GRÁFICO No. 2.4. Auditorías Realizadas.....	53
GRÁFICO No. 2.5. Organigrama Funcional.....	54
GRÁFICO No. 2.6. Manuales de Procesos y Procedimientos.....	55
GRÁFICO No. 2.7. Revisión de Procesos.....	56
GRÁFICO No. 2.8. Sistema de Información.....	57
GRÁFICO No. 2.9. Desempeño Administrativo.....	58
GRÁFICO No. 2.10. Medición de Objetivos.....	59

INTRODUCCIÓN

Las entidades ya sean públicas o privadas necesitan conocer el nivel de eficiencia con el que han cumplido los proyectos establecidos previamente, utilizando adecuadamente los recursos existentes con la finalidad de mantenerse en el mercado competitivo ofreciendo productos de alta calidad, sin embargo estas entidades deben realizar varios procesos operativos para satisfacer las necesidades del consumidor y a través del cumplimiento de los objetivos planteados se podrá determinar el éxito o fracaso de la misma.

La auditoría de gestión es de vital importancia ya que permite conocer si se ha aplicado la eficiencia, eficacia, efectividad, ecología y ética a los procesos y procedimientos establecidos por la empresa, para lograr un mejor desempeño y productividad, ya que el administrador tiene la necesidad de conocer en qué está fallando o que no se está cumpliendo. Actualmente las empresas que se desenvuelven en este medio de alta competitividad, exige mayor precaución internamente para sobresalir y mantenerse en el mercado, esta auditoría está relacionada con las características estructurales y funcionales del objeto de estudio, por lo que su ejecución requiere de una guía que se adapte a las condiciones existentes y que sin limitar la independencia y creatividad del auditor, le permita lograr una sistematicidad y orden para obtener a mediano plazo mejores resultados.

La investigación en relación a otras propuestas servirá de ayuda en la formación práctica por cuanto va a permitir trabajar sobre los elementos de la gestión, ya que se trata de una auditoría al control interno, la cual permitirá conocer toda la organización en sí y diagnosticar a tiempo las debilidades y así aplicar las correctivas necesarias para lograr el cumplimiento de procesos administrativos diseñados por la institución.

Mutualista Pichincha Agencia Latacunga es una empresa prestigiosa y reconocida en el mercado nacional, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y bienestar

social de sus asociados, por lo cual necesita utilizar de una manera eficiente, eficaz y oportuna los recursos disponibles.

La aplicación de la auditoría de gestión en la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga mejorará la administración de los recursos disponibles, ya que mediante los resultados que se obtuvo en este examen los administradores de la organización están en capacidad de tomar decisiones las mismas que estén encaminadas al cumplimiento de los procesos y procedimientos implantados.

El objetivo general que se alcanzó en el trabajo de investigación es revelar la importancia de los cinco elementos de la gestión y su relación con el logro de los objetivos organizacionales, calificar a la agencia bajo un enfoque de riesgo y de esta manera pueda la empresa tomar decisiones en base de los hallazgos encontrados.

Dentro de la metodología, se presentan preguntas directrices como son:

¿La revisión de los fundamentos teóricos de la auditoría de gestión a tiempo, puede ser apropiada para diseñar y anticipar estrategias a una entidad como lo es la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga?

¿Conocer la realidad interna de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, permitirá efectuar recomendaciones sobre un nuevo despliegue de las capacidades de gestión ya disponibles?

¿La evaluación a los elementos de la gestión como son la eficiencia, eficacia, efectividad, ecología y ética por medio de la aplicación de una auditoría a Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, servirá de guía para obtener información confiable y evaluar el desempeño del control interno?

Estas preguntas serán la pauta para formular un plan general de acción para la realización de la auditoría de gestión.

Dentro de la investigación se estudió la variable independiente, en este caso la auditoría de gestión y las variables dependientes como son control interno e indicadores, permitió recopilar información propia de la institución financiera,

empleando una investigación exploratoria y descriptiva debido a que se ocupa en describir y delimitar posibles problemas que existen en la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga; además dentro de esta metodología se utilizó la técnica de la observación, entrevista aplicada a la Sra. Gerente y encuestas al personal que labora en la agencia, técnicas que han permitido recolectar información relevante, además con la ayuda de esta investigación se ha podido analizar e interpretar la información obtenida para realizar un examen reflexivo de la gestión en la mencionada organización.

El capítulo I contiene el marco teórico que respalda la información sobre la aplicación de la auditoría de gestión.

En el capítulo II se refleja el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas a todo el personal de la agencia y la entrevista a la Sra. Gerente, además las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo III contiene el desarrollo de la práctica de la auditoría de gestión aplicada a la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga. En este capítulo se compilo la información en archivos, culminando con el respectivo informe final.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedente Investigativo

La gestión administrativa nace con la humanidad por lo cual su carácter universal, se encuentra presente en todas partes, y en todos los ámbitos, esta imparte efectividad a los esfuerzos humanos, y en general es esencial para cualquier organismo social. En toda organización se desarrolla un volumen importante de tareas y gestiones de carácter administrativo. Un correcto desarrollo de esta gestión administrativa contribuirá en la mejora de la eficiencia, eficacia, efectividad y ética en el seno de la organización. Por lo tanto es importante mencionar el desarrollo de varias auditorías de gestión, aplicadas a empresas financieras a nivel nacional.

- Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito los Chasquis Pastocalle Ltda., de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia Tanicuchi, período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2010. La presente investigación tuvo como objetivo general realizar un análisis de la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos que posee la cooperativa, mediante la aplicación de una auditoría de gestión la que constituye una herramienta para evaluar los resultados obtenidos.
- Evaluación al control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga, período 1° de enero al 31° de diciembre del 2008. El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad, evaluar al control interno para la Cooperativa Ambato, cuyo propósito fue detectar las falencias existentes en cada uno de las áreas al momento del desarrollo de sus actividades.

- Se desarrolló una auditoría de gestión y su incidencia en la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Crédito Fácil Ltda. de la ciudad de Ambato, durante el segundo semestre del año 2010, con los objetivos de servir al socio para lograr mejorar sus ingresos económicos y su situación social y satisfacer las necesidades de sus socios a un costo equitativo, sin sacar ventajas desleales del usuario, con servicio fácil acceso para los socios.

1.2. Categorías Fundamentales

Para la investigación propuesta sobre la ejecución de la auditoría de gestión a la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, se ha considerado las siguientes categorías de estudio:

GRÁFICO No. 1.1

Categorías Fundamentales



Fuente: Anteproyecto de Tesis
Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

1.3. Gestión Administrativa y Financiera

1.3.1. Definición de Gestión

Según ESTUPIÑÁN, Orlando (2011) en su texto llamado Análisis Financiero y de Gestión, plantea que la “gestión se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto La gestión es también la dirección o administración de una compañía”. (pág. 36).

HERNÁNDEZ, Maritza (2010) en su tesis de doctorado Auditoría de Gestión plantea que: “La gestión es el proceso mediante el cual se formulan objetivos y luego se miden los resultados obtenidos para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente de los resultados”. (pág. 132).

Según las tesis por gestión se entiende, la dirección de las acciones que contribuyan a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos, para finalmente, orientar la acción hacia la mejora permanente del sistema.

1.3.2. Definición de Gestión Administrativa

Según AMARO GUZMÁN, Raymundo (2010) autor del libro Administración de Empresas define que la “Gestión Administrativa funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador.” (pág. 125).

Según STONER, James., FREEMAN, Dward y GILBER Daniel (2012) autores del libro Administración, ostentan que la “Gestión Administrativa es la acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el uso de los recursos disponibles.” (pág. 275).

Las postulantes opinan que la gestión administrativa es un proceso donde se diseñan estrategias para definir, alcanzar y evaluar el logro de objetivos institucionales utilizando de la mejor manera los recursos disponibles.

1.3.3. Definición de Gestión Financiera

LAWRENCW, Gitman (2010) autor del libro Principios de la Administración Financiera, define que la “Gestión Financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los 6 análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización” (pág. 453).

FAINSTEIN, Héctor y ABADI, Mauricio (2013) autores del libro Tecnologías de Gestión, manifiestan que la “Gestión Financiera son todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.” (pág. 254)

Las demandantes opinan que la gestión financiera es un proceso de movimientos de fondos hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización.

1.3.4. Definición de Gestión Administrativa y Financiera

Según ESTUPIÑÁN, Orlando (2011) en su texto llamado Análisis financiero y de Gestión, plantea La gestión administrativa y financiera comprende el control y uso de los recursos económicos que sirven para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, es decir el control debe servir de modelo para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.). Por ello se define como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa a fin de lograr los objetivos planteados. (pág. 45).

Según CÁRDENAS, Alejandro (2010) en su manual de Auditoría de Gestión Estratégica de Cambio menciona que “La gestión administrativa y financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar

el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la Empresa”. (pág. 98).

Las investigadoras opinan que la gestión administrativa y financiera es importante ya que permite el análisis y toma de decisiones sobre las necesidades financieras de una sociedad, tratando de utilizar los recursos financieros óptimos para la consecución de los objetivos, facilitando la toma de decisiones en relación al ámbito económico, ya que es un medio que permitirá dar cumplimiento a las metas de la empresa.

1.3.4.1. Importancia

ESTUPIÑÁN, Orlando (2011) en su texto llamado Análisis financiero y de Gestión, (Pág. 99), dice que el conocimiento de la economía es necesario para entender tanto el ambiente financiero como la teoría de decisiones que son la razón fundamental de la administración financiera. La función financiera es necesaria para que la empresa pueda operar con eficiencia, eficacia, efectividad y ética. Para muchos la función financiera y contable de un negocio es virtualmente la misma.

Frente a la toma de decisiones, las obligaciones del funcionario financiero de una empresa difieren de las del contador en que este último presta la mayor parte de su atención a la compilación y presentación de datos financieros, el funcionario financiero evalúa los informes del contador, produce datos adicionales y toma decisiones basado en su análisis.

1.3.4.2. Objetivos

Según ESTUPIÑÁN, Orlando (2011) en su texto llamado Análisis financiero y de Gestión, (pág. 101), plantea que los objetivos de la gestión administrativa y financiera se enfocan específicamente en:

- Preparar y analizar la información financiera.
- Determinar la estructura de los activos de la empresa.
- Estudiar las fuentes de financiamiento de la empresa o estructura financiera.
- Incrementar la inversión de la empresa.

- Optimizar el funcionamiento interno del sistema de información de la organización

1.4. Empresa

1.4.1. Definición

Según RIVERA, Olga (2011) en su libro Organización de Empresas plantean que “La empresa es una organización, institución o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones”. (pág. 156).

Para LÓPEZ, Francisco (2013) autor del libro Marketing señala que “la empresa nace para atender las necesidades de la sociedad y crea satisfactores a cambio de una retribución que compense el riesgo de los inversionistas. En la empresa el factor humano es decisivo y la administración establece los fundamentos para lograr armonizar los numerosos intereses de los accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores”. (pág. 111).

Las tesis determinan que la empresa es un ente económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene como objetivo obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

1.4.2. Importancia

RIVERA, Olga (2011) en su libro Organización de Empresas, (pág. 157), dice La empresa es importante porque favorece el progreso humano como finalidad principal al permitir dentro de ella la integración de sus miembros, es decir está formada por personas y para personas. En la empresa se materializan la capacidad intelectual, la responsabilidad y la organización, condiciones o factores indispensables para la producción. Favorece y promueve directamente el avance, crecimiento y desarrollo económico de un país.

1.4.3. Objetivos

Según RIVERA, Olga (2011) en su libro Organización de Empresas, (pág. 158), menciona que los objetivos de una empresa son: establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa pues éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para los miembros de la misma. Entre ellos tenemos:

- Lograr los objetivos planteados por la empresa
- Conseguir el crecimiento de la empresa
- Obtener una mayor participación en el mercado
- Enfocar esfuerzos hacia una misma dirección
- Cumplir con las prioridades de la empresa
- Incrementar plazas de trabajo

1.4.4. Clasificación

PAREJA, José María (2011) en su manual Temas de Empresas menciona la clasificación de la empresa según la propiedad del capital, (pág. 93).

Es importante mencionar que existen varios tipos de empresas, pero se considera la siguiente clasificación tomando en cuenta que la empresa a analizar pertenece a este grupo.

- **Empresa Pública**

Son empresas creadas por el gobierno para prestar servicios públicos. Son aquellas entidades que pertenecen al Estado, y tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios. Se crean para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica.

- **Empresa Privada**

Una empresa privada es un elemento económico constituido legalmente para la realización de beneficios a través de la actividad productiva o prestación de

servicios, en la que el capital es aportado por personas particulares de las cuales el estado no tiene ninguna injerencia.

- **Empresa Mixta**

Es la unión de las empresas de servicios y las empresas comerciales, es decir, que brindan servicios y venden productos relacionados con el servicio que ofrecen y es aquella que no es privada en su totalidad ya que parte del dinero del que necesita para financiarse proviene del Estado. Está enfocada a la prestación de beneficios sociales y económicos que aportaran al país.

1.5. Control Interno

1.5.1. Definición

Según MANTILLA BLANCO, Samuel Alberto (2011), en su libro Auditoría de Control Interno, “Se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otras personas de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos de efectividad y eficiencia de las operaciones”. (pág. 4).

Según CEPEDA, Gustavo (2010) autor del libro Auditoría y Control Interno alude que se debe “Tener en cuenta que el sistema de control interno no es una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas de la organización, desde la gerencia hasta el nivel organizacional más bajo.” (pág. 41).

Para las tesis el control interno, posibilita a los directivos mantener la información necesaria sobre la situación del manejo contable de los recursos y el logro de sus objetivos y metas. En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

1.5.2. Importancia

CEPEDA, Gustavo (2010) autor del libro Auditoría y Control Interno, (pág. 42), indica que el control interno ayuda a la seguridad del sistema contable que utilizan las empresas, estableciendo y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros, mide la eficiencia, eficacia, efectividad y productividad de las entidades. Es importante para la estructura administrativa, ya que, verifica que todas las actividades designadas a los funcionarios se cumplan eficientemente. En lo referente a lo contable, el control interno ayuda a salvaguardar los estados financieros frente a fraudes o estafas que se presenten en el desarrollo de la actividad económica.

1.5.3. Objetivos

Para CEPEDA, Gustavo (2010) autor del libro Auditoría y Control Interno, (pág. 43). Los objetivos que persigue el Control Interno son:

- Salvaguardar y proteger los activos de las entidades evitando pérdidas por fraudes e irregularidades.
- Obtener información oportuna, confiable, suficiente como herramienta útil de la gestión y control.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de los objetivos.
- Evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Asegurar que todas las operaciones realizadas por la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
- Dar cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

1.5.4. Clasificación

Para MANTILLA BLANCO, Samuel Alberto (2011), en su libro Auditoría de Control Interno, (pág. 8). El control interno se clasifica de la siguiente manera:

- **Control Administrativo**

En el control administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

- **Control Contable**

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

1.5.5. Tipos de control interno

Según MANTILLA BLANCO, Samuel Alberto (2011), en su libro Auditoría de Control Interno, (pág. 10), los procesos de control interno pueden ser de tipo:

- **Previo:** Se anticipa a los hechos
- **Concurrente:** se aplica en el momento
- **Posterior o Retroalimentación:** se aplica a lo ya realizado.

Esta clasificación se basa en hechos suscitados en tiempos distintos, cuando el control es previo, el proceso de aplicará antes que se den las operaciones o los hechos; cuando es concurrente se aplicará en el momento que se realiza la operación y cuando es posterior o retroalimentación se utilizara en procedimientos ya celebrados. Normalmente el ideal en una organización es anticiparse a los hechos, por tal razón las empresas utilizan el control previo.

1.5.6. Componentes de control interno

Según MANTILLA BLANCO, Samuel Alberto (2011), en su libro Auditoría de Control Interno, (pág. 12). Menciona que dentro del control interno se identifican cinco elementos que se relacionan entre sí. Estos son:

- **Ambiente de control**

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

- **Evaluación de riesgos**

La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil, por lo tanto es de vital importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos.

- **Actividades de control**

Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

- **Información y comunicación**

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

- **Supervisión o monitoreo**

Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario a ser modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

1.6. Auditoría

1.6.1. Definición

De acuerdo con COOK, John y WINKLE, Gary (2010), en su libro Auditoría un Enfoque Administrativo definen a la auditoría como “Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada. El fin del proceso consiste en determinar el grado de precisión del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso”, (pág. 72).

Los autores KELL, W.; BOYNTON, W. (2010), en su libro Auditoría Moderna manifiestan que la “Auditoría es un proceso sistemático que obtiene y evalúa objetivamente la evidencia con respecto a las declaraciones acerca de acciones económicas y eventos; dicho proceso determinará el grado de correspondencia en estas declaraciones y el criterio para comunicar los resultados a los usuarios interesados”. (págs. 3-4).

De ello se destaca que la auditoría es una ciencia de análisis, basada en un proceso ordenado que a través de un examen metódico, crítico y objetivo, comprueba si los registros, operaciones y fuentes muestran información razonable en correspondencia a fin de lograr elementos de apoyo suficientes y relevantes que permitan emitir un informe con una opinión profesional e independiente que contenga las debidas conclusiones y recomendaciones, lo cual coadyuvara en la correcta toma de decisiones.

1.6.2. Importancia

Los autores KELL, W.; BOYNTON, W. (2010), en su libro Auditoría Moderna, (pág. 5), manifiestan que el propósito de la auditoría es garantizar credibilidad a la información que presenta determinada empresa; en este contexto, la auditoría es una herramienta fundamental por cuanto permite determinar e informar el grado de cumplimiento entre la información y los criterios establecidos, disminuyendo con ello el riesgo de la información proporcionada a los usuarios para la toma de decisiones acertadas

A través de la auditoría se puede reflejar la imagen del patrimonio y la situación financiera de la sociedad, así como del resultado de sus operaciones en un periodo determinado, de conformidad con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Según el análisis y la investigación realizada se puede determinar que la auditoría es una herramienta fundamental que permite establecer si se siguen políticas y procedimientos aceptados, normas establecidas, si se utilizan los recursos eficientemente y si se han alcanzado los objetivos de la organización.

1.6.3. Objetivos

COOK, John y WINKLE, Gary (2010), en su libro Auditoría un Enfoque administrativo, (pág. 75), mencionan que los principales objetivos de la auditoría son:

- Expresar una opinión profesional sobre la razonabilidad de los estados financieros y de la gestión administrativa, avalar si se están desarrollando las actividades correctamente dentro de una empresa.
- Evaluar los controles internos con el objeto de implantar procedimientos de auditoría que contribuyan al correcto movimiento y funcionamiento de las actividades.
- Evaluar los objetivos y metas trazadas a fin de verificar si están cumpliendo de manera eficiente como ha planificado los directivos de la entidad.

- Asesorar a la gerencia a tomar decisiones en aspectos importantes que estén impidiendo el desarrollo de la organización a fin de lograr los objetivos organizacionales.

1.6.4. Características

Para WINKLE, Gary (2011), en su libro Auditoría II, (pág. 146), indica que la auditoría se caracteriza por ser:

- **Es objetiva.-** Significa que el examen es imparcial, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En donde predomina 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 profesionales entendidos de la rama que cuentan con la capacidad técnica y profesional requerida, además su información debe ser archivada de una forma cronológica basan en las normas y principios de auditoría establecidas por los organismos controladores.
- **Emite informe.-** La auditoría se culmina con la expresión del informe que contiene hallazgos relevantes encontrados en el examen practicado, el cual debe estar redactado por la persona encargada de realizar la auditoría, y que pueda hacer las respectivas observaciones del mismo, además el informe contiene las conclusiones y recomendaciones destinadas a la mejora de las debilidades encontradas dentro de la organización.

1.6.5. Clasificación

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, clasifica a la auditoría de la siguiente manera:

- **Auditoría Financiera.-** Es un proceso que está vinculada a la revisión de los estados financieros con la finalidad de conocer la razonabilidad de las cifras

encontradas en dichos estados en donde el Auditor emite su opinión sobre la situación financiera de la entidad.

- **Auditoría Administrativa.-** Es un examen detallado en donde se realiza un análisis sobre la eficiencia que tiene la entidad en desarrollar las actividades, verificar el cumplimiento de las metas fijadas, si los directivos están administrando correctamente los recursos humanos, materiales y económicos con la finalidad de determinar el correcto funcionamiento de la organización.
- **Auditoría Interna.-** Esta dedicada a revisar y analizar la información obtenida dentro de la organización de forma independiente con la finalidad de determinar la veracidad de los registros contables, de las finanzas y de otras operaciones que están relacionadas directamente con la organización.
- **Auditoría Operativa.-** Es aquella que examina las operaciones o actividades que realiza una entidad con el propósito de establecer el grado de efectividad, economía y eficiencia para mejorar las actividades que estén relacionadas con el cumplimiento de los objetivos.
- **Auditoría Forense.-** Es una herramienta que esta direccionada a realizar un análisis detallado sobre las actividades que ejerce una entidad a fin de establecer si no existe algún tipo de fraudes o irregularidades que afecten directamente en el desarrollo de las actividades y sobre todo impida el cumplimiento de los objetivos.
- **Auditoría Informática.-** Se encarga de revisar y analizar que todos los paquetes informáticos que maneja la entidad esté funcionando de manera adecuada a fin de emitir un informe en donde se detalle todos los hallazgos que afecten el funcionamiento de los mismos, así poder salvaguardar toda la información que contenga.
- **Auditoría Tributaria.-** Es un procedimiento destinado a la fiscalización del cumplimiento de leyes tributarias en cuanto a los varios impuestos que están sujetos las entidades de acuerdo a la norma vigente.

- **Auditoría de Gestión.-** Consiste en realizar un examen para establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía que existe en la planeación, control y uso de los recursos en verificar el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad.
- **Auditoría Fiscal.-** Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes desde el punto de vista físico, direcciones o tesorerías de hacienda estatales o tesorerías municipales.

1.7. Auditor

1.7.1. Definición

Según ALVIN A., Arens (2010) en su libro Auditoría un Enfoque Práctico indica que se llama auditor a la “persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente o por una empresa de consultoría, para revisar, examinar y evaluar con coherencia los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia o entidad con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño”. (pág. 96).

Según MENDÍVIL, Víctor M. (2009), en su libro Elementos de Auditoría expresa que “el auditor es aquella persona que está en la capacidad para revisar, examinar y evaluar la gestión administrativa y financiera de un departamento, una área o de toda la empresa en su totalidad, con la finalidad de emitir un informe sobre las debilidades encontradas en el examen, el mismo que contiene conclusiones y recomendaciones para mejorar los problemas de la organización”. (pág. 104).

Las postulantes manifiestan que un auditor es la persona que se halla capacitada o cualificada y experimentada para realizar una auditoría. Generalmente este es designado por una autoridad competente, con el propósito de examinar, revisar y evaluar las consecuencias o resultados de la gestión administrativa de una dependencia o entidad. Esta puede ser institución gubernamental, empresa o sociedad, teniendo así como propósito informar sobre ellas, realizando las

observaciones y recomendaciones para mejorar su eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en su desempeño.

1.7.2. Ética profesional del auditor

El auditor debe tener una ética profesional al momento de ejecutar la auditoría y de igual forma con el público, los clientes y colegas con los que va a trabajar, debe poseer principios que le permitan ser un profesional honesto, independiente, íntegro, culto, que pueda realizar trabajos correctos en donde se puedan basar los directivos de las empresas auditadas para tomar decisiones correctivas.

1.7.3. NAGA´s “Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas”

Según FONSECA, Oswaldo, (2009), en su guía Dictámenes de Auditoría conceptualiza a las NAGA´s como “Los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría” (pág. 42). El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor, y están divididas en tres grupos:

- a. **Normas Generales.-** Estas normas hacen referencia a la competitividad del Auditor y a la calidad del trabajo de Auditoría que realiza, es decir el auditor debe tener experiencia suficiente para poder desenvolverse eficientemente en su campo laboral, y no tratar de perjudicar a la empresa.
 - **Entrenamiento y Capacidad Profesional.-** La Auditoría es realizada por un profesional que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor.
 - **Independencia.-** El Auditor debe mantener independencia de criterio y no poseer vínculos laborales dentro y fuera de la empresa, para salvaguardar la confianza del público.
 - **Cuidado y Diligencia Profesional.-** El Auditor al momento de aplicar sus conocimientos lo debe realizar con esmero profesional en la ejecución de la Auditoría y en la preparación del informe.
- b. **Normas de Trabajo.-** Hacen referencia a la planeación y supervisión de la Auditoría, evaluar el Control Interno y obtener evidencia suficiente y

competente, esta norma se enfoca en la ejecución de la Auditoría en donde el Auditor debe analizar cuidadosamente cada uno de los componentes de la entidad a fin de poder obtener información que respalde su opinión emitida en el informe final.

- **Planeamiento y Supervisión.-** La Auditoría debe ser planificada adecuadamente, el trabajo de los asistentes del auditor también debe ser debidamente supervisado.
 - **Estudio y Evaluación del Control Interno.-** Debe estudiar y evaluar debidamente la estructura del control interno de la empresa para establecer el grado de confianza de los procedimientos de Auditoría.
 - **Obtención de Evidencia Suficiente y Competente.-** Corresponde conseguir evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita expresar una opinión sobre el análisis de los recursos sujetos a la Auditoría.
- c. **Normas de Información.-** Estas normas regulan la última fase del proceso de Auditoría, es decir, la elaboración del informe, donde el Auditor habrá acumulado en grado suficiente de evidencias, debidamente respaldadas en sus papeles de trabajo.
- **Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.-** El Auditor debe estar adaptado y familiarizado con los PCGA y determinar si los estados financieros son presentados razonablemente.
 - **Consistencia.** La norma consiste en que el auditor diga claramente en su dictamen si los PCGA han sido aplicados consistentemente en el periodo actual con relación al periodo anterior. Revelación suficiente.
 - **Expresión de la Opinión.-** El dictamen debe contener la expresión de la opinión del auditor sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión.

1.8. Auditoría de Gestión

1.8.1. Antecedentes

La auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. La auditoría de gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al administrador de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas. Forma parte esencial del proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que además, la auditoría va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.

1.8.2. Definición

Para MEIGS, Walter (2011), en su libro *Auditoría y Control de Gestión* manifiesta que es: “un examen sistemático y de evaluación profesional independientes de las actividades realizadas en su sector, entidad, programas, proyectos u operación con el fin, dentro del marco legal, de determinar su grado de eficiencia, eficacia, economía, equidad, calidad e impacto por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración de recursos.” (pág. 45).

Según MALDONADO, Milton (2013), en su libro *Enfoque a la Auditoría de Gestión* expresa que es: “el examen y evaluación realizada en una entidad para establecer el grado de eficacia y eficiencia de la implementación de las normas que dictan los sistemas administrativos de apoyo, así como su planificación y control administrativo interno.” (pág. 14).

Para las tesis, la auditoría de gestión es un proceso que permite evaluar en términos de eficiencia, eficacia, efectividad, ecología y ética, todo el proceso administrativo y el desempeño de la entidad con miras al cumplimiento de objetivos y metas establecidas. En su sentido más amplio significa verificar la información financiera, operacional y administrativa que se presenta, la misma que debe ser confiable, veraz y oportuna.

1.8.3. Importancia

MEIGS, Walter (2011), en su libro Auditoría y Control de Gestión, (pág. 47) indica que la auditoría de gestión pasa a ser hoy en día un elemento vital para la gerencia, porque permite a los altos directivos conocer los problemas económicos, sociales y ecológicos, de esa manera puedan tomar decisiones que conduzca exitosamente hacia las metas planteadas.

Para que una entidad pueda administrar sus recursos apropiadamente es fundamental que conozcan la importancia de la auditoría de gestión, es indispensable en el crecimiento de la organización, la utilización adecuada de los recursos disponibles.

1.8.4. Objetivos

Para MEIGS, Walter (2011), en su libro Auditoría y Control de Gestión, (pág. 50) señala que los objetivos de la auditoría de gestión son:

- Determinar el grado de confiabilidad del sistema de control interno.
- Verificar el cumplimiento de normas, políticas, procesos, y procedimientos.
- Evaluar la eficiencia, eficacia, efectividad y ética de las actividades.
- Informar todo tipo de hallazgo significativo.
- Determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Asesorar a la alta gerencia en el proceso de toma de decisiones para implementar el sistema de control interno y de gestión que requiera la entidad.

1.8.5. Alcance

Según MALDONADO, Milton (2013), en su libro Enfoque a la Auditoría de Gestión, (pág. 20), expresa, la auditoría de gestión está dedicada a examinar en forma detallada cada aspecto importante que sucede en la organización, es decir estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, evaluando la gestión y la eficacia de la empresa en relación con sus objetivos y metas, medir el grado de confiabilidad de la información financiera y administrativa si así lo amerita el caso.

1.8.6. Elementos

Según VALBUENA, Juan Ignacio, en su libro Elementos de Control, gestión y Auditoría, (pág. 58). Menciona, para realizar la auditoría de gestión, se debe conocer y entender los siguientes parámetros:

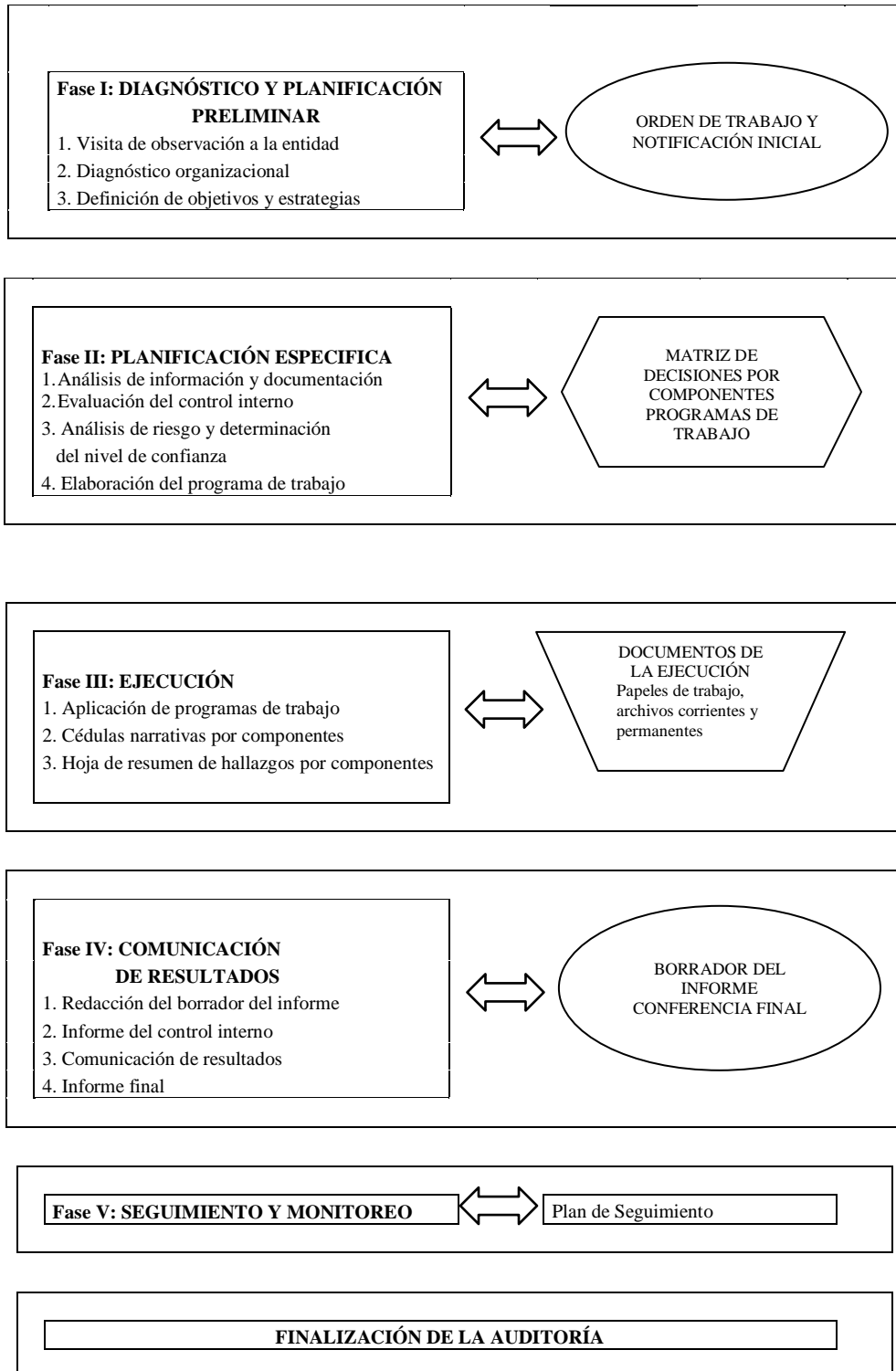
- **Eficiencia.**- Se basa en el principio de producir más y mejor, optimizando el tiempo al máximo y con los recursos disponibles, para obtener un producto de buena calidad y a un costo menor, la eficiencia se mide a través de una evaluación donde se examinan la buena utilización de los recursos (humanos, materiales, económicos) durante el ejercicio económico.
- **Eficacia.**- Mide el grado de cumplimiento de las metas trazadas por la empresa, en términos de calidad, cantidad, tiempo y costo, es decir, que los resultados esperados tienen que ser el punto de equilibrio de los resultados reales, por ello es significativo que exista una planificación bien definida en donde el objetivo primordial es satisfacer las expectativas de los clientes que demandan de los productos y servicios que ofrecen las entidades.
- **Efectividad.**- Mide el grado de cumplimiento de los objetivos planificados o lo que es lo mismo: los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. Es el grado de cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita.

- **Ecología.**- Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas de los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en la gestión de un proyecto.
- **Ética.**- Es uno de los elementos más importantes si no existe colaboradores que tengan valores morales tanto individuales como colectivos, no se podrá trabajar con eficiencia en las actividades a desarrollarse, por ello se debe interactuar y crear un compromiso en la búsqueda de la mejora continua creando un ambiente de trabajo agradable entre todo el equipo.

1.8.7. Metodología de la auditoría de gestión

GRÁFICO No. 1.2

Flujograma de la Metodología de la Auditoría de Gestión



Fuente: Manual para la Ejecución de una Auditoría de Gestión
Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

1.8.7.1. Fase I: DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Esta fase se respalda en el concepto, como una actividad gerencial que tiene por objeto situar a la entidad o a la institución en su realidad presente y sus probables proyecciones. Como consecuencia del análisis se trata de preparar el cambio a seguir, mediante la ejecución de modelos que al ubicarla en sus condiciones actuales, permitirán además obtener ventajas del cambio continuo a través de la información generada. Busca obtener información general sobre la entidad en relación con su normatividad, antecedentes, organización, misión, objetivos, funciones, recursos y políticas generales, procedimientos operativos, y diagnósticos o estudios existentes sobre la misma. El análisis general de la situación, permite determinar que los procesos aplicados y su información asociada, constituye básicamente la materia prima para simulaciones de cambio, mediante las cuales es posible establecer los efectos en las distintos componentes de la entidad y por consiguiente sus necesidades particulares.

- ✓ Designación del supervisor y jefe de equipo de auditoría, visita a la entidad o unidad administrativa.
- ✓ Supervisor y jefe de equipo revisan y actualizan archivos permanentes y corriente de los papeles de trabajo y se entrevistan con funcionarios principales.
- ✓ Recolección de la información y documentación de la entidad.
- ✓ Evaluación de la visión, misión, objetivos y metas de la entidad o unidad administrativa.
- ✓ Formulación del análisis FODA.
- ✓ Determinar los componentes a examinarse, así como el tipo de auditores y especialistas que integrarían al equipo multidisciplinario.
- ✓ Revisar criterios parámetros e indicadores de gestión.
- ✓ Definir objetivos y estrategia general de la auditoría.

- **Actividades a realizarse**

- ✓ **Evaluación preliminar**

El conocimiento general de la organización comprende una visita a las instalaciones o entrevista inicial al jefe de sucursal y a los integrantes de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, para conocer su opinión en cuanto a la misión, visión, base legal, estructura orgánica, así como sus principales problemas y las causas que los originan.

- ✓ **Análisis de indicadores de gestión**

Establecer los criterios e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones y tratándose de una primera auditoría de gestión el equipo de trabajo conjuntamente con funcionarios de la entidad desarrollaran los indicadores básicos.

- **Plan de trabajo preliminar**

Determinan las áreas a revisar y los diferentes estudios por aplicar durante el análisis de acuerdo a lo siguiente:

- **Evaluación del entorno**

Recopilar información acerca de leyes, reglamentos, disposiciones, normas en general, desenvolvimiento de la organización, con proveedores y clientes, condiciones políticas y económicas que afecten el desempeño en que participa la organización.

- **Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo**

Recopilar y revisar información y legajos de documentos básicos de los resultados y recomendaciones que se hayan presentado en diagnósticos, estudios técnicos e informes de auditorías internas anteriores.

- **Evaluación de la situación organizacional.**

El análisis de la situación, no puede basarse solamente en elementos formales, durante el proceso de planeamiento, sino que incluirá como una parte importante, observaciones personales, entrevistas y consultas de fuentes confiables. Esta fase se sustenta con la declaración de la orden de trabajo, por medio de la cual el auditor jefe de equipo y el supervisor, comunican el inicio del examen a la administración de la entidad, para obtener la siguiente información:

- ✓ Conocimiento y naturaleza jurídica de la entidad.
- ✓ Objetivos institucionales.
- ✓ Familiarizarse con las instalaciones y principales actividades.
- ✓ Revisión de políticas y de operación.
- ✓ Evaluar el grado de confiabilidad de la información administrativa y de operación.
- ✓ Identificar la organización.
- ✓ Describir los factores de responsabilidad de los componentes a investigar.
- ✓ Puntos de interés de la auditoría

1.8.7.2. Fase II: PLANEACIÓN ESPECÍFICA

La planificación de la auditoría de gestión es una fase necesaria y está dirigida a delimitar las principales áreas o componentes a ser examinados en forma detallada a base de una evaluación general y específica.

El planeamiento dentro de la auditoría de gestión, se refiere a la determinación de los objetivos, alcance de dicha auditoría, el tiempo que requiere, los criterios, la metodología a aplicarse y la definición de los recursos que se consideren necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes.

La planificación de una auditoría empieza con la obtención de la información necesaria para definir una estrategia a emplear y culmina con la definición detallada de las tareas a realizar en la etapa de ejecución. En resumen el fin de la planificación de la auditoría es establecer cuáles serán los procedimientos de auditoría a emplear que permitan obtener la satisfacción necesaria para emitir una opinión.

- **Planificación Específica**

Consiste en identificar las actividades y procesos relevantes de la institución para ser examinados en la fase de ejecución, preparar la evaluación del control interno y elaborar los programas de auditoría. En la planificación específica se consideran los resultados de la evaluación del control interno, para obtener la información pertinente para calificar el riesgo de los componentes de la entidad. La planificación específica tiene como objetivo general evaluar la estructura del control interno para obtener información adicional, evaluar y calificar los riesgos de auditoría y seleccionar los procedimientos a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución mediante los respectivos programas.

Sus objetivos específicos incluyen:

- ✓ Descripción de las actividades principales y de apoyo.
- ✓ Calificación de los factores de riesgo.
- ✓ Grado de confianza programado para cada uno de los componentes evaluados.
- ✓ Programas específicos para aplicar las pruebas sustantivas y el alcance previo.
- ✓ Requerimientos del personal técnico especializado.
- ✓ Distribución del trabajo y el tiempo estimado para concluir el examen.
- ✓ Síntesis del informe de la evaluación de la estructura de control interno.

- **Evaluación del control interno**

La evaluación del control interno consiste en hacer una operación objetiva del mismo. Dicha evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa.

- **Análisis del riesgo de auditoría**

- ✓ **El riesgo de auditoría** se considera como la probabilidad de que un evento o suceso afecte desfavorablemente a los objetivos de la empresa. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con los

procesos y procedimientos establecidos y la existencia de la entidad o unidad administrativa.

- ✓ **La evaluación de riesgos** es una actividad practicada por la administración y será verificada por los auditores internos, para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido propiamente ejecutados.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los objetivos que deben ser establecidos y comunicados.
- Identificación de los riesgos internos: daños en los sistemas informáticos, la calidad de empleados, métodos de información y motivación, cambios de responsabilidades
- Identificación de riesgos externos: avances tecnológicos, necesidades y expectativas de los clientes, vigencia de nuevas normas y reglamentos, desastres naturales y cambios económicos.

- **Clasificación de los riesgos de auditoría**

- ✓ **Riesgo inherente:** Es la probabilidad que la información proporcionada por la entidad de (políticas, procedimientos administrativos y estados financieros) contenga errores o irregularidades que afecten el ejercicio económico de las mismas.
- ✓ **Riesgo de control:** Es aquel riesgo que está presente en el sistema de control interno en donde el auditor evalúa la posibilidad de descubrir o evitar errores que no fueron encontrados por el cliente.
- ✓ **Riesgo de detección:** Es el riesgo del auditor que al momento de emplear los procedimientos de Auditoría no detecten los aspectos erróneos e importantes que pueden afectar los resultados del análisis.

- **Niveles de riesgo**

Son considerados como una relación matemática respecto de la posibilidad del cumplimiento de los objetivos y resumen en:

TABLA No. 1. 1.

Matriz de Riesgo y Confianza

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
← NIVEL DE CONFIANZA →		

Fuente: Libro de Auditoría y Control Interno
Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

- **Elaboración de programas de trabajo**

El programa de auditoría es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se les ha de dar y la oportunidad en que se han de aplicar, estos pueden ser modificados en la medida en que se ejecute el trabajo, teniendo en cuenta los hechos concretos que se vayan observando.

1.8.7.3. Fase III: EJECUCIÓN

La ejecución de la auditoría es una de las funciones más importantes que desempeña el auditor. Al aplicar las técnicas y procedimientos se obtiene la evidencia suficiente y competente para demostrar la veracidad de los resultados obtenidos en cada componente examinado, respecto de las afirmaciones contenidas en los informes emitidos por la entidad y los eventos objeto de la auditoría.

En esta fase se determinan los hallazgos y se obtiene toda la evidencia suficiente, competente y relevante de los mismos, para sustentar las conclusiones y recomendaciones del informe de auditoría.

- **Técnicas a utilizar**

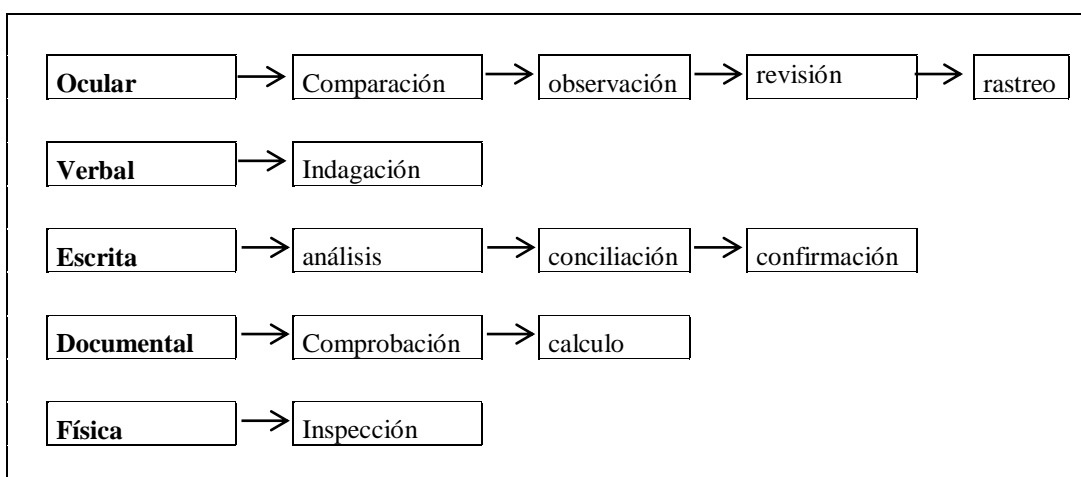
Entre las herramientas, técnicas y procedimientos más importantes tenemos:

- ✓ Las herramientas de auditoría son mecanismos y técnicas que ayudan a reunir evidencia suficiente y competente que fundamentan las opciones y conclusiones del auditor.
- ✓ Las técnicas son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.
- ✓ Los procedimientos, son operaciones específicas que se realiza en una auditoría determinada aplicando técnicas y otras prácticas necesarias como por ejemplo conciliaciones de saldos, arqueos de caja, verificación de datos, controles físicos

Según CARDOZO CUENCA, Hernán, (2010) en su libro Auditoría del Sector Solidario: Aplicación de Normas Internacionales menciona que las técnicas de auditoría se clasifican de la siguiente manera. (pág. 18).

CUADRO No. 1.1

Clasificación de las Técnicas de Auditoría



Fuente: Libro Auditoría del Sector Solidario: Aplicación de Normas Internacionales
 Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

- **Aplicación de las pruebas de auditoría**

En esta sesión el auditor encontrará la información sobre las pruebas de control, así como de las pruebas sustantivas que le permiten al auditor cumplir el plan y

programa de auditoria y concluir en hallazgos bien sustentados con evidencias suficientes y competentes.

CUADRO No. 1.2

Pruebas de Auditoría

	De Cumplimiento	Sustantivas
Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para obtener la evidencia que compruebe y fundamente su dictamen u opinión de la auditoria.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de una organización con los procedimientos de control. • Funcionamiento de los procedimientos internos del ente. • Gestión del ente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad de un procesamiento real • Validez de saldos • Validar saldos expuestos en estados contables o saldos contables • Integridad de los saldos en los estados financieros y de las transacciones que respaldan dichos saldos.

Fuente: Manual de auditoría de gestión

Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

• Análisis y evaluación de la evidencia

En la auditoría, además de analizar las transacciones relativas a la gestión de la entidad, deberá evaluar las evidencias contenidas en informes y revelar desviaciones a los principios de eficiencia, eficacia y efectividad. Para ambas situaciones, el auditor deberá acumular, analizar y evaluar la evidencia de auditoría necesaria para sustentar sus conclusiones sobre el trabajo llevado a cabo, basado en su juicio profesional, salvaguardando dicha evidencia en los papeles de trabajo.

CUADRO No. 1.3

Tipos de Evidencia

Tipo de Evidencia	Concepto	Ejemplos
Examen Físico	Inspección o conteo a un activo tangible.	Inventarios, arqueo de dinero, arqueo de documentos.
Testimonial	Obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.	Confirmación bancaria, confirmación de abogados
Documentación	Inspección física de documentos que soporten las operaciones de la empresa.	Facturas, contratos, escrituras, comprobantes de egreso.
Observación	Uso de los sentidos, mirar en detalle un proceso	Visita a las instalaciones, a procesos etc.
Consulta	A través de cuestionarios el auditor evalúa los procedimientos utilizados por su cliente para el desarrollo de todo tipo de actividades.	Entrevistas, encuestas al personal interno y externo

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión

Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

- **Características de la Evidencia**

La evidencia para que tenga valor de prueba debe ser:

- ✓ Suficiente, si el alcance de las pruebas es adecuado. Solo una evidencia encontrada, podría ser no suficiente para demostrar un hecho.
- ✓ Pertinente, si el hecho se relaciona con el objetivo de la auditoría.
- ✓ Competente, si guarda relación con el alcance de la auditoría y además es creíble y confiable.

- **Evaluación de los hallazgos**

El auditor debe obtener de la entidad auditada los informes y papeles de trabajo de auditoría con el objetivo de analizar y evaluar los hallazgos con los respectivos atributos, su impacto, importancia relativa y la evidencia de soporte, y así determinar los hallazgos que serán incorporados en el informe de auditoría. El proceso de análisis y evaluación deberá plasmarse en papeles de trabajo que elaborará el auditor.

- ✓ **El hallazgo**

El hallazgo es una realidad significativa y relevante, sustentada en hechos y evidencias obtenidas en el examen.

Los hallazgos deberán estar debidamente sustentados y expuestos en los papeles de trabajo y constituirá la evidencia de auditoría que respaldará los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se manifiesten en el informe de auditoría de gestión. El concepto de “hallazgos de auditoría” implica que este tenga 4 atributos: condición, criterio, causa y efecto.

- ✓ **Condición:** Es lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.
- ✓ **Criterio:** Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas.
- ✓ **Causa:** es el motivo por el que no se cumplió el criterio
- ✓ **Efecto:** Normalmente representa la pérdida en dinero o efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.

- **Papeles de trabajo**

En auditoría se puede afirmar que los papeles de trabajo son todas aquellas cédulas y documentos que son elaborados por el auditor u obtenidos por él durante el transcurso de cada una de las fases del examen.

Los papeles de trabajo son la evidencia de los análisis, comprobaciones, verificaciones, interpretaciones, etc. en que se fundamenta el contador público para dar sus opiniones y juicios sobre el sistema de información examinado. Para facilitar la localización de la información cruzada, el auditor utiliza índices y marcas de auditoría.

- ✓ **Objetivos de los papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo permiten al auditor dejar constancia de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones y de la información obtenida. Los objetivos de los papeles de trabajo son:

- Proporcionar evidencia del trabajo realizado y de los resultados obtenidos en dicho trabajo.
- Suministrar la base para los informes y opiniones del auditor.
- Constituir una fuente de información concerniente a detalles de saldo de cuentas, rubros de los estados financieros y otros datos obtenidos en relación con el examen o para efectos posteriores a la realización del mismo, como futuras auditorías.
- Facilitar los medios para una revisión de los supervisores, jefes, organismos gubernamentales u otros Contadores que determinen la suficiencia y efectividad del trabajo realizado y las bases que respaldan las conclusiones expresadas, probar a la vez que el trabajo se realizó con calidad profesional.

- ✓ **Propiedad de los papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo son la fundamentación de la opinión del auditor en su dictamen y por tanto respaldan el trabajo realizado por el mismo y tienen una utilización que va más allá de la auditoría del período en que estos se realizaron,

pues son origen de la información para futuras auditorías, bien sea que las realice el mismo contador público u otro colega.

Por la importancia y la responsabilidad que revisten para el auditor, los papeles de trabajo son de su propiedad, pero deben estar disponibles para ser exhibidos en cualquier momento a las autoridades, al cliente o al colega que se haga cargo de las auditorías posteriores.

Estos papeles de trabajo están protegidos por el secreto profesional y solo pueden ser exhibidos en los casos previstos por la confidencialidad del código de ética profesional. El tiempo que debe mantenerlos en su poder el auditor es de cinco años.

✓ **Clasificación de los papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo, pueden clasificarse desde tres puntos de vista:

CUADRO No. 1.4

Clasificación de los papeles de trabajo

Clasificación de los papeles de trabajo		
PREPARADOS POR EL AUDITOR	PREPARADOS POR LA EMPRESA	FUENTES EXTERNAS
<p>POR SU USO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Archivo de Planificación - Archivo Permanente - Archivo Corriente 	<ul style="list-style-type: none"> - Formularios - Registros - Anexos - Informes 	<ul style="list-style-type: none"> - Certificaciones - Declaraciones - Confirmaciones - Pronunciamientos técnicos
<p>POR SU CONTENIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programas de auditoría - Cuestionarios - Cédulas analíticas - Cédulas sumarias - Cédulas narrativas - Comunicaciones 		

Fuente: Manual de Auditoría Interna
Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

CUADRO No. 1.5

Clasificación de las Cédulas

Cédulas Sumarias	Son resúmenes o cuadros sinópticos de conceptos y/o cifras homogéneas de una cuenta, rubro, área u operación.
Cédulas Analíticas	En ellas se coloca el detalle de los conceptos que conforman una cédula sumaria.
Cédulas Narrativas	Esta cédula contiene información obtenida mediante entrevistas con el cliente, con el contador, con empleados y otras fuentes sobre diversos aspectos.

Fuente: Manual de Auditoría Interna

Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

✓ **Planeación de los papeles de trabajo**

La planeación de los papeles de trabajo consiste en determinar con anticipación todos y cada una de las cédulas que se utilizarán en el desarrollo del trabajo.

Con la planeación de los papeles de trabajo, el auditor inicia el examen en las oficinas del cliente sin perder tiempo, pues ya tiene preestablecidos todos los detalles de importancia y ejecuta los procedimientos sobre la base de las cédulas que elaboró en sus propias oficinas. La planeación se inicia con la determinación de los índices y las marcas de auditoría a usar, las hojas de trabajo en las cuales se consignan los datos tomados de los balances generales del período y del año anterior.

• **Índices**

Para facilitar el ordenamiento y archivo de los papeles de trabajo y su rápida localización, se acostumbra ponerles una clave a todos y cada uno de ellos en lugar visible que se escribe generalmente con un lápiz de color denominado "lápiz de Auditoría".

Esta clave recibe el nombre de índice y mediante él se puede saber de qué papel se trata y el lugar que le corresponde en su respectivo archivo.

En teoría no importa qué sistema se escoja como índice, pero el elegido debe proveer un ordenamiento lógico y ser suficientemente elásticos para posibles modificaciones.

CUADRO No. 1.6

Índices

Cuentas	Índice
1 ACTIVO	✓ Se identifica con una letra mayúscula (A, B, C)
2 PASIVO	✓ Se identifica con doble letra (AA-BB)
3 RESULTADOS	✓ Se identifica con números múltiplos de diez (10 -20 -30)

Fuente: Manual de Auditoría

Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

✓ Marcas de auditoría

Son símbolos o signos empleados por el auditor para indicar las acciones o procedimientos de auditoría efectuados, dichos símbolos se registran en cada uno de los documento, comprobantes, registros contables examinados, papeles de trabajo elaborados para resaltar algo muy significativo y dejar evidencia del trabajo ejecutado.

CUADRO No. 1.7

Marcas de Auditoría

MARCA	SIGNIFICADO
«	Pendiente de registro
Ø	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
©	Comparado
Y	Inspeccionado

Fuente: Manual de Auditoría

Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

• Referenciación Cruzada

Es relacionar información importante contenida en un papel de trabajo con respecto a otro.

Adicionalmente existen otros recursos para la obtención de la información o evidencia.

- **Indicadores de gestión**

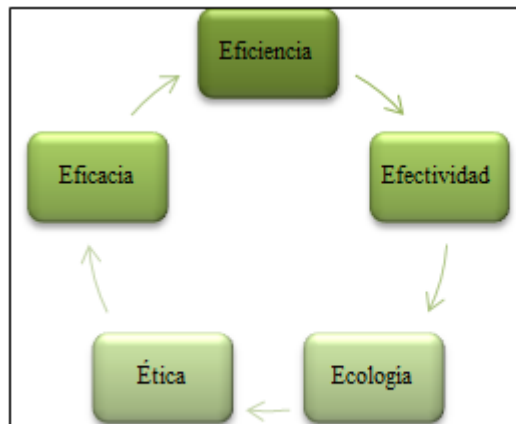
- ✓ Son los medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están alcanzando los objetivos estratégicos.
- ✓ Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una empresa frente a sus metas, objetivos y responsabilidades de los integrantes de la empresa.
- ✓ Originan información para analizar el desempeño de cualquier departamento de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- ✓ Detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos planteados.

- **Clasificación de los indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión pueden ser clasificados de acuerdo con el mecanismo de control para el cual obtiene información del sistema. Estos pueden ser de:

GRÁFICO No. 1.3

Clasificación de los indicadores de gestión



Fuente: [http:// www.monografias.modelo-control-gestion-administrativa](http://www.monografias.modelo-control-gestion-administrativa)
Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

1.8.7.4. Fase IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Se ejecuta durante todo el proceso de la auditoría de forma verbal y por escrito cuyo objetivo es dar a conocer los resultados obtenidos del estudio realizado a la máxima autoridad de la organización y de la unidad administrativa, a fin de que se dé cumplimiento a las recomendaciones y se acojan las medidas correctivas que permitan la incorporación de valor a la gestión de la entidad y la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias.

- **Elaboración del borrador del informe**

El borrador del informe de auditoría, redactado por el jefe del equipo de auditoría y revisado por el supervisor asignado debe ser sometido a consideración del nivel gerencial correspondiente para su aprobación y posterior envío a la entidad auditada.

- **Elaboración del informe final de auditoría**

El informe constituye el paso final del proceso de la auditoría, es el documento en el cual el auditor establece su opinión en relación a todos los componentes analizados. Se ejecuta durante todo el proceso de la auditoría de forma verbal y por escrito cuyo objetivo es dar a conocer los resultados obtenidos del estudio realizado a la máxima autoridad de la organización y de la unidad administrativa, a fin de que se dé cumplimiento a las recomendaciones y se acojan las medidas correctivas que permitan la incorporación de valor a la gestión de la entidad y la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias. El informe debe presentarse en forma objetiva, clara, concisa, y constructiva.

- **Tipos de opinión**

Una opinión en auditoría es un juicio que se forma sobre algo cuestionable, es una proposición donde el auditor no tiene la confianza total sobre la verdad del conocimiento. El informe de auditoría puede presentar cuatro tipos de opinión.

CUADRO No. 1.8

Tipos de Opinión

Limpio	Una opinión favorable, limpia, positiva o sin salvedades, expresa que el auditor ha quedado satisfecho, en todos los aspectos importantes.
Con salvedades	Debería expresarse cuando el efecto de cualquier desacuerdo con la administración, o limitación en el alcance no es tan importante.
De abstención	Cuando el auditor haya identificado errores e incumplimientos incluyendo defectos de presentación de la información, que a su juicio es un aspecto muy significativo. Se da por falta de pruebas
Negativo	Cuando el auditor no ha obtenido la evidencia necesaria para formarse una opinión, éste debe manifestar en su informe que no le es posible expresar una opinión sobre las mismas.

Fuente: Manual de Auditoría

Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

1.8.7.5. Fase V: SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Esta etapa se describe la metodología de informar sobre el cumplimiento de las recomendaciones implantadas en los informes de auditoría, es decir esta etapa sustenta el valor agregado del trabajo de auditor, con esto lo que busca el auditor de gestión, es que las organizaciones mejoren su gestión integral.

- **Implantación**

Se puede proponer un programa a aplicarse a esta etapa, tomando en cuenta elementos como son: el alcance y la naturaleza del componente y la entidad investigada. Los integrantes de la institución deben comprender y entender que es lo que van a alcanzar con las recomendaciones que están poniendo en práctica.

- **Evaluación**

Tiene por objeto asegurar que se hayan cumplido todos los cambios sugeridos y comprobar que el mecanismo de mejoramiento continuo de los procedimientos administrativos, financieros y operativos, tengan plena vigencia y se efectúen con la participación de todos los empleados y servidores de la organización.

CAPITULO II

2. BREVE CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

2.1. Reseña histórica

El 1 de noviembre de 1961 nació Mutualista Pichincha, la más importante institución financiera en su género, por inspiración del señor Roque Bustamante y otros ilustres idealistas, la institución dio inicio a su labor, con la finalidad de promover el ahorro para vivienda, Mutualista Pichincha ha operado como una entidad privada, bajo el control de la Ley del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Mutualistas, y con sus reglamentos y estatutos; y a partir del 12 de mayo de 1994, bajo la Ley General de Instituciones Financieras.

Con su gestión, Mutualista Pichincha agencia Latacunga, trata de continuar con esta labor, para que más familias ecuatorianas se beneficien con la oportunidad de tener vivienda propia. Cabe mencionar que la corporación al enfocarse permanentemente en esta gestión, le ha permitido posicionarse como una institución líder en el desarrollo de proyectos y soluciones de vivienda en el Ecuador.

2.2. Metodología de la investigación

En el presente estudio se aplicó la investigación de tipo exploratoria misma que permitió obtener una visión general de la realidad de la institución, permitiendo obtener así un grado de familiaridad con el objeto de estudio. La aplicación de la investigación descriptiva permitió conocer situaciones y eventos, cómo son y cómo se manifiestan los procesos internos de la organización.

La técnica de observación permitió la verificación visual durante la ejecución de actividades y procesos dentro de la auditoría, donde se pudo examinar aspectos físicos, documentos, materiales, etc. Con la entrevista, se logró obtener información de gran importancia en base a preguntas, la misma que se aplicó a la Sra. Gerente. Misma que permitió conocer el entorno institucional y una visión clara de los movimientos y procedimientos institucionales. La encuesta empleada para el desarrollo de esta investigación fue contestada por el personal que labora en Mutualista Pichincha Agencia Latacunga.

2.3. Población y muestra

Considerando que la población es pequeña, razón por la que los datos son fáciles de manejar se podrá tomar la totalidad de esta, siendo el personal administrativo de la institución la muestra por conveniencia no probabilística.

TABLA No. 1.2

Matriz de la Población

No	POBLACIÓN	CANTIDAD
1	Gerencia	1
2	Jefe Operativo	1
3	Asistente Operativo	1
4	Oficiales de Crédito	2
5	Asistente de Negocios	4
6	Cajas	3
7	Oficial Inmobiliario	1
8	Mensajero	1
Total		14

Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Realizado por: Las investigadores

2.4. Análisis FODA

CUADRO No. 1.9

Matriz FODA

FORTALEZA		OPORTUNIDADES	
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • El ambiente de trabajo ayuda a desarrollar destrezas y habilidades para satisfacer los requerimientos de los clientes. • Prestigio Institucional. • Expansión a nivel internacional. • No existe dificultad u objeciones para ser cliente. 	FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Los clientes confían en la solidez de la institución que son transmitidas a través de sus promociones. • Capturar el mercado que pertenece a la Banca. • Estabilidad política y económica. • Constructoras que tienen interés común con la institución.
DEBILIDADES		AMENAZAS	
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Vulnerabilidad del cliente ante cambios en servicios o productos. • Existen procesos manuales que toman tiempo el mismo que puede o no complacer al cliente. • Proyectos muy caros. • No contar con un paquete de productos para el cliente (chequera) 	FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Tasas de intereses competitivas. • Otras calificadoras de riesgo. • Alta oferta de productos por parte de la Banca. • Actuales competidores. IESS, BIESS.

Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
 Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

2.5. Operacionalización de las variables

CUADRO No. 1.10

Operacionalización de las Variables

PREGUNTAS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿La revisión de los fundamentos teóricos de la auditoría de gestión a tiempo, puede ser apropiada para diseñar y anticipar estrategias a una entidad como lo es la Mutualista Pichincha agencia Latacunga?	Variable Independiente	<ul style="list-style-type: none"> • Planes y programas • Técnicas y procedimientos • objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Entrevista • Encuestas • Papeles de trabajo
	Auditoría de Gestión		
¿Conocer la realidad interna de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, permitirá efectuar recomendaciones sobre un nuevo despliegue de las capacidades de gestión ya disponibles?	Variable Dependiente	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad • Ecología • Ética 	
	Control Interno		
¿La evaluación a los elementos de la gestión como son la eficiencia, eficacia, efectividad, ecología y ética por medio de la aplicación de una auditoría a Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, servirá de guía para obtener información confiable y evaluar el desempeño del control interno?	Variable Dependiente		
	Indicadores		

Fuente: Anteproyecto de Tesis

Elaborado por: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes

2.6. Análisis e interpretación de la entrevista

Dirigido: A la Sra. Gerente de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, Lcda. Rafaela Holguín de Andrade.

Objetivo: Recompilar información interna y externa de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, mediante la entrevista a la Sra. Gerente para familiarizarnos con el entorno de la institución.

1. ¿Considera Ud. necesaria la aplicación de una auditoría de gestión a la dirección administrativa de la Mutualista Pichincha?

Considero importante que se aplique una auditoría de gestión en la dirección administrativa, puesto que se podrá conocer el cumplimiento mediante la evaluación del grado de eficiencia, eficacia y efectividad, además de ser un instrumento que ayuda conocer los problemas o falencias que se pueden presentar.

2. ¿La dirección administrativa de la Mutualista Pichincha dispone de reglamentos internos y manual de funciones?

Si, se dispone de reglamentos internos y manual de funciones los cuales ayudan a dar a conocer a los empleados cuáles son sus funciones y cuál es la reglamentación a aplicarse en la misma.

3. ¿Existe una supervisión y control de los procedimientos de control interno en la dirección administrativa?

No se supervisan todos los procesos en las áreas adscritas a la administración pienso que sería necesario tener controles en cada uno de estos para evitar problemas y con esto alcanzar los objetivos y metas organizacionales.

4. ¿Evalúa el grado de eficiencia, eficacia y efectividad?

La institución realiza evaluaciones de la eficiencia, eficacia y efectividad razón por la cual si se conoce el grado de cumplimiento de las mismas.

5. ¿Se le informa de las necesidades de las unidades adscritas a la dirección administrativa de la Mutualista Pichincha?

Si recibo los informes en lo que respecta a las necesidades de los departamentos de la Mutualista Pichincha. Razón por la cual considero que se está manejando de manera adecuada cada una de las Áreas.

6. ¿Cuáles piensa Ud. que serían los beneficios de aplicar una auditoría de gestión?

Pienso que se podrá lograr un sistema de control interno eficiente, consolidado, que permita mejorar los métodos y procedimientos existentes, la calidad de la información, haciéndola cada vez más confiable, que en lo fundamental pueda ser utilizada como instrumento de dirección para evaluar y contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas presupuestales.

7. Se fomenta en la institución la confianza entre los empleados y el nivel directivo?

Si se fomenta la confianza entre la dirección y los empleados de la dirección administrativa, lo que ayuda a conocer cuáles son las falencias, creándose un ambiente de cooperación entre todos los miembros de la entidad.

8. ¿Se han realizado anteriormente auditorías de gestión en la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga?

Si se han realizado auditorias de control interno.

9. ¿Existe una manual de funciones?

Claro que existe, para cada área o departamento las mismas que varían de acuerdo a las necesidades de la institución.

10. ¿Cómo mide la eficiencia, eficacia y efectividad del personal que labora en la institución?

La evaluación del clima laboral se lo hace a través de empresas consultoras externa para garantizar la eficiencia y eficacia de los empleados y así nos permita evaluar el desempeño de la organización. Entre ellas puedo citar: AFC, SALES LOGIS, cliente fantasma y encuestas a clientes.

Interpretación

Se considera importante que se aplique una auditoría de gestión ya que se podrá conocer el cumplimiento de metas mediante la evaluación del grado de eficiencia, eficacia y efectividad. Además de ser un instrumento que ayuda a conocer los problemas o falencias que se pueden presentar.

La Mutualista Pichincha Agencia Latacunga dispone de reglamentos internos y manual de funciones mismos que ayudan a conocer cuáles son las funciones y responsabilidades y reglamentación a aplicarse en la misma. No se supervisan todos los procesos en las áreas adscritas. Por lo tanto la aplicación de una auditoría de gestión permitirá conocer las principales áreas críticas de la institución y ayudara a tomar las decisiones pertinentes para lograr alcanzar con eficiencia y eficacia efectividad los objetivos y metas planteadas.

2.7. Análisis e Interpretación de la encuesta

Dirigido: Al personal que labora en Mutualista Pichincha Agencia Latacunga

Objetivo: recopilar información mediante la encuesta dirigida al personal para medir el grado de conocimiento que tienen los empleados sobre la institución.

1. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos institucionales de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga?

TABLA No. 2.1

Misión, visión y objetivos institucionales

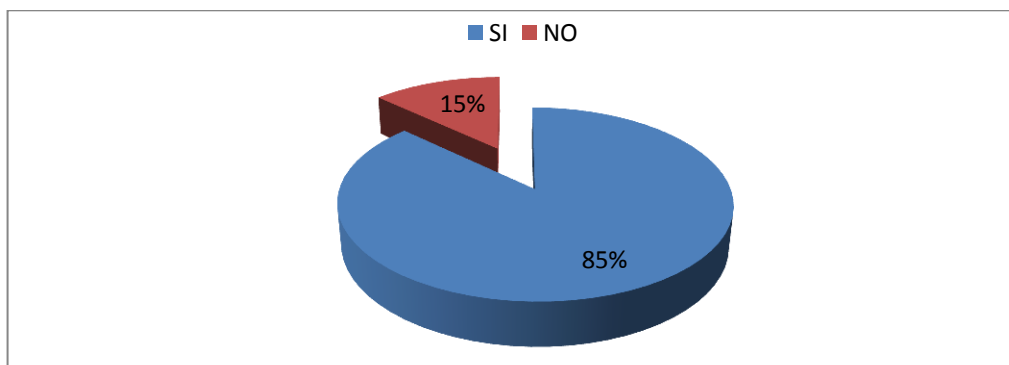
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	11	85%
NO	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga

Elaborado por: Investigadoras

GRÁFICO No. 2. 1.

Misión, visión y objetivos institucionales



Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga

Elaborado por: Investigadoras

Análisis e Interpretación:

El 85%, del personal si conoce la misión, visión y objetivos institucionales y el 15% marcan que desconocen por ser nuevos en la empresa.

Se aprecia que la mayoría de los encuestados tienen conocimiento sobre la misión, visión y valores institucionales, por lo cual podemos concluir que todos los funcionarios de esta noble institución están enfocados hacia un mismo objetivo.

2. ¿Las acciones de la empresa se basan en una planificación estratégica?

TABLA No. 2.2

Planificación Estratégica

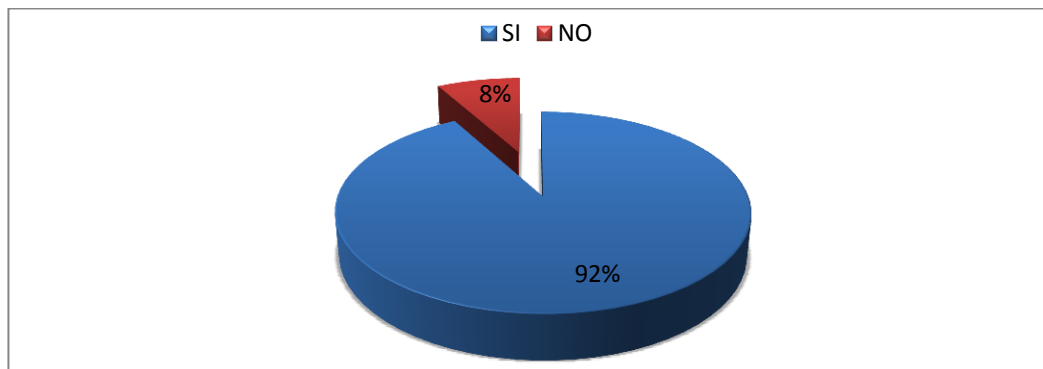
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	12	92%
NO	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga

Elaborado por: Investigadoras

GRÁFICO No. 2.2

Planificación Estratégica



Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga

Elaborado por: Investigadoras

Análisis e Interpretación

El 92% de los encuestados manifiestan que las acciones de la organización si se basan en una planificación estratégica, en cambio el 8% del personal afirma que desconocen sobre el empleo de la planificación estratégica.

Al observar estos resultados la mayor parte de los encuestados conocen que existe un plan estratégico al interior de la institución; por tal motivo este conocimiento es muy relevante ya que por medio de esta herramienta institucional se podrá lograr alcanzar los objetivos, metas y propósitos y así ofertar un servicio íntegro y de calidad.

3. ¿Se evalúa la eficiencia, eficacia y efectividad en las actividades de la dirección administrativa?

TABLA No. 2.3

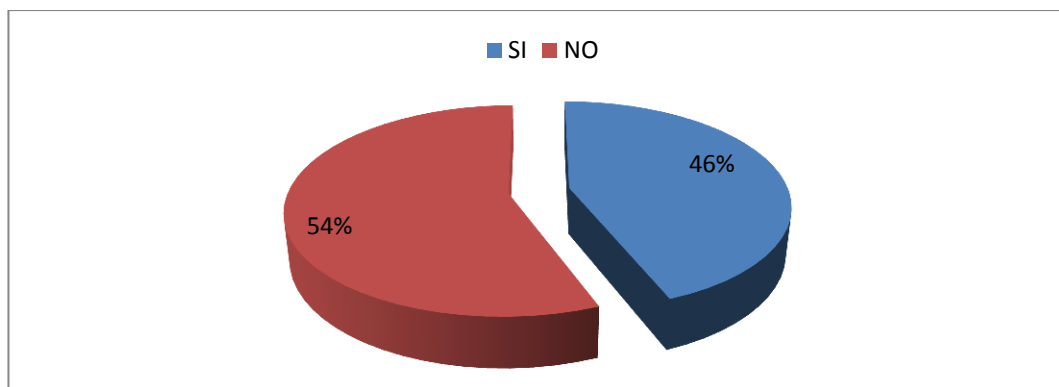
Eficiencia, Eficacia y Efectividad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	6	46%
NO	7	54%
Total	13	100%

Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

GRÁFICO No. 2.3

Eficiencia, Eficacia y Efectividad



Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

Análisis e Interpretación

El 46% del personal encuestado manifiesta que si evalúa la eficiencia, eficacia y efectividad en las actividades de la dirección administrativa, el 54% asevera que no aplica por falta de tiempo.

Al hablar de estas herramientas, no solo se describen los recursos financieros sino también los recursos humanos, materiales y tecnológicos con que cuenta la institución, es decir están inmersas dentro del proceso operativo lo cual favorece el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la institución.

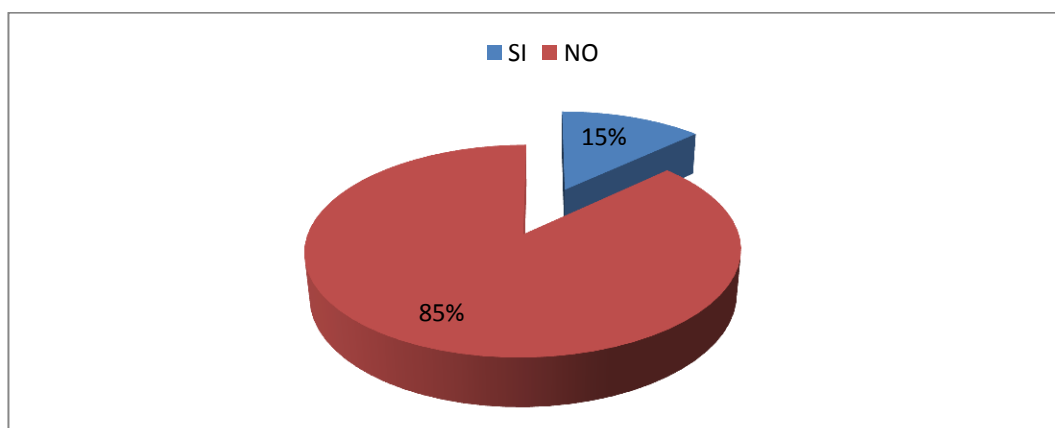
4. ¿Usted tiene conocimiento si se ha realizado anteriormente auditorías de gestión en la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga?

TABLA No. 2.4
Auditorías realizadas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	2	15%
NO	11	85%
Total	13	100%

Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

GRÁFICO No. 2.4
Auditorías realizadas



Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

Análisis e Interpretación

Se evidencia que de 13 personas que representan el 100%, el 15% de los encuestados manifiestan que si se han realizado anteriormente auditorías, pero un 85% manifiestan desconocer que la ejecución de las auditorías realizadas en la institución sea de gestión.

Es importante resaltar que en su mayoría, los empleados de esta institución tienen un desconocimiento total en cuanto a si las auditorías anteriormente realizadas son auditorías de gestión.

5. ¿Existe un organigrama funcional?

TABLA No. 2.5

Organigrama Funcional

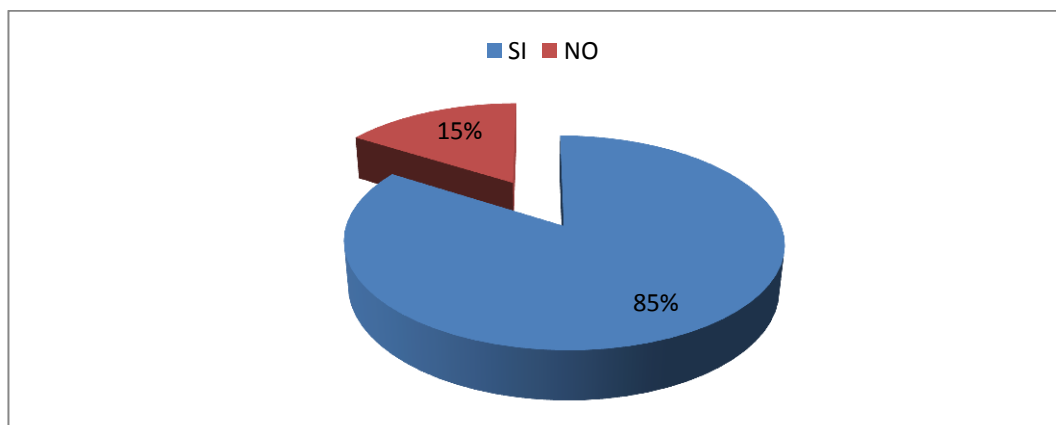
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	11	85%
NO	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga

Elaborado por: Investigadoras

GRÁFICO No. 2.5

Organigrama Funcional



Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga

Elaborado por: Investigadoras

Análisis e Interpretación

Se analiza que de 13 personas que representan el 100%, el 85% de los encuestados manifiestan que si existe un organigrama funcional y el 15% señala que desconocen si es un organigrama funcional por ser nuevos en la institución.

Al ser una entidad netamente estable dentro del medio, se puede afirmar que el personal antiguo conoce sobre el organigrama funcional, pero debido a la creación de puestos de trabajo ha sido necesario incrementar nuevo personal a la institución, lo que ha originado que este organigrama funcional inicial no se ajuste a la realidad actual y al conocimiento del mismo.

6. ¿Posee la institución manuales actualizados de procesos y procedimientos?

TABLA No. 2.6

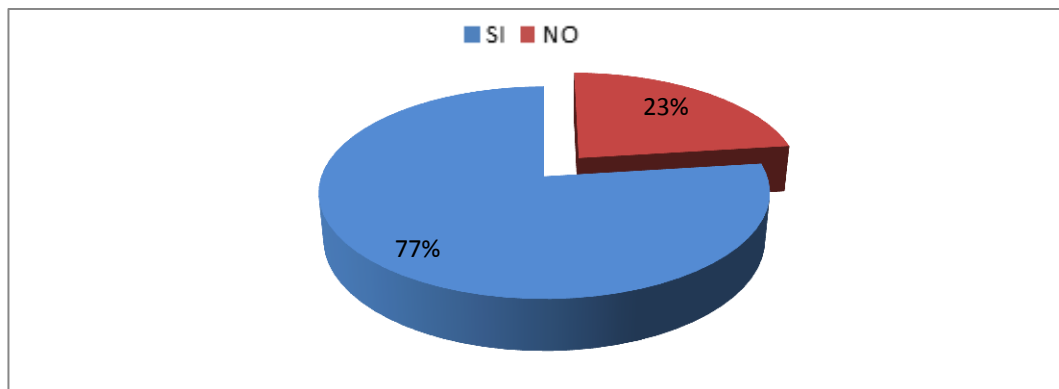
Manuales de Procesos y Procedimientos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	10	77%
NO	3	23%
Total	13	100%

Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

GRÁFICO No. 2.6

Manuales de Procesos y Procedimientos



Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

Análisis e Interpretación

La investigación revela que el 77% de los encuestados conocen sobre la existencia de manuales de procesos y procedimientos mismos que son actualizados periódicamente y el 23% restante revela que no revisan los manuales actualizados.

La institución posee manuales de procesos y procedimientos muy generales, pero no todos los procesos son actualizados, específicamente en el área de cajas ya que esta área depende de las políticas relacionadas a la Superintendencia de Bancos.

7. ¿Cree usted estar suficientemente capacitado para atender cualquier requerimiento del cliente en forma ágil y oportuna?

TABLA No. 2.7

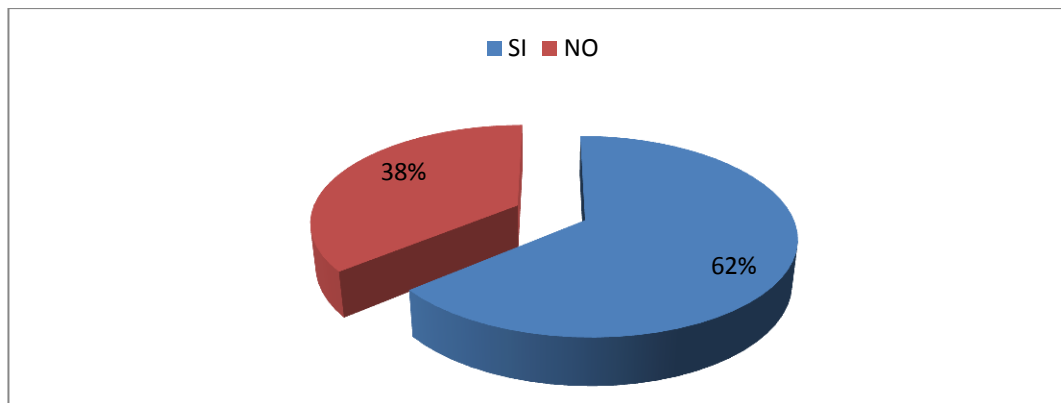
Revisión de Procesos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	8	62%
NO	5	38%
Total	13	100%

Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

GRÁFICO No. 2.7

Revisión de Procesos



Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

Análisis e Interpretación

El 62% de los encuestados manifiestan que si consideran que se encuentran capacitados para atender los requerimientos del cliente y el 38% no se encuentra capacitado para realizar actividades multifuncionales.

El personal que tiene de 1 – 3 meses no ha sido suficientemente capacitado para atender los requerimientos de los clientes, por lo tanto se debería ejecutar un plan de capacitaciones para mejorar el proceso, atención y satisfacer los requerimientos del socio.

8. ¿Cómo calificaría usted al sistema de información de la dirección administrativa?

TABLA No. 2.8

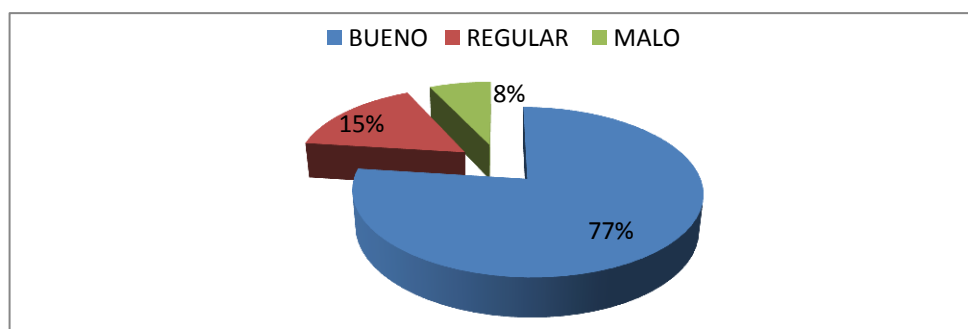
Sistema de Información

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
BUENO	10	77%
REGULAR	2	15%
MALO	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

GRÁFICO No. 2.8

Sistema de Información



Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

Análisis e Interpretación

Se puede determinar que el 77% de los encuestados declaran que el sistema de información de la Dirección es bueno, el 15% señala que es regular y el 8% indican desconocer la información proporcionada por la Dirección por motivo de ser un nuevo empleado en la institución.

La mayoría de empleados catalogan a la información como buena ya que conocen sobre el desarrollo de la organización, es importante para el desenvolvimiento no solo de sus actividades sino para el cumplimiento de objetivos. Por ende una buena comunicación permite a todos los integrantes de la institución desempeñarse de la mejor manera.

9. ¿Ha detectado algún problema de desempeño Administrativo en la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga?

TABLA No. 2.9

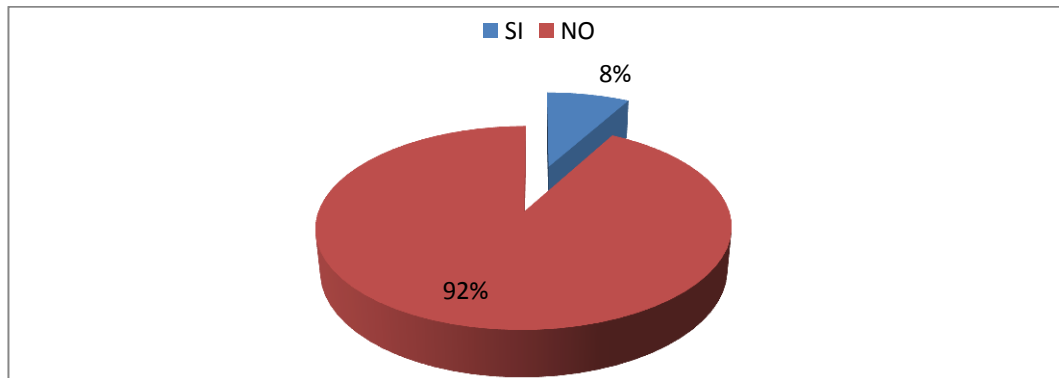
Desempeño Administrativo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	1	8%
NO	12	92%
Total	13	100%

Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

GRÁFICO No. 2.9

Desempeño Administrativo



Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

Análisis e Interpretación

El análisis indica 8% de los encuestados manifiestan que si se ha detectado problemas de desempeño administrativo y el 92% afirma que en el desempeño administrativo no existe novedades.

Los colaboradores de la institución asumen su responsabilidad de manera adecuada por lo que el resultado de sus servicios son los esperados. Esto permite evaluar el impacto benéfico de una buena administración, por lo tanto el buen desempeño de actividades influye en el crecimiento institucional.

10. ¿Se realiza la medición de objetivos alcanzados?

TABLA No. 2.10

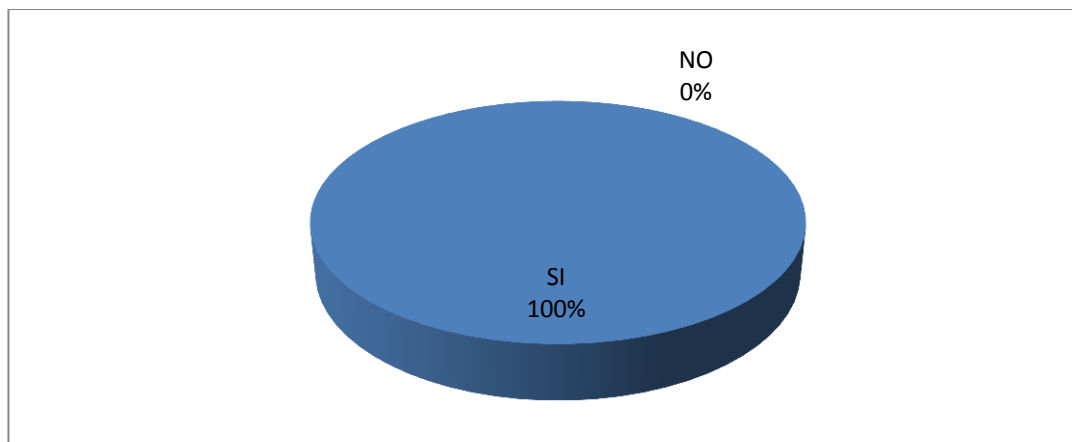
Medición de objetivos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	13	100%
NO	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

GRÁFICO No. 2.10

Medición de objetivos



Fuente: Mutualista Pichincha Agencia Latacunga
Elaborado por: Investigadoras

Análisis e Interpretación

Se establece el 100% del personal da a conocer que si se realiza la medición de los objetivos alcanzados.

Se pudo apreciar que la institución cuenta con informes de medición de objetivos alcanzados, ya que estos son trazados mediante estrategias planificadas semanalmente, tomando en cuenta que en mayor o menor medida todo riesgo puede suceder en resultados no planeados por las instituciones.

2.8. Conclusiones y recomendaciones

2.8.1. Conclusiones

- Mutualista Pichincha tiene definida la misión, visión y para cumplir con las actividades de una manera eficiente y eficaz y efectiva sin embargo estas no son de total conocimiento para el nuevo personal
- El personal no recibe capacitaciones continuas en sus multifunciones, refiriéndose al personal eventual y nuevo de 1 a 3 meses; lo que refleja un desconocimiento de sus funciones en el desarrollo de sus nuevas actividades asignadas.
- La institución cuenta con un ambiente laboral apropiado para los empleados en donde realizan sus actividades eficientemente, siendo este un aspecto positivo para alcanzar las metas y objetivos trazados por la organización.

2.8.2. Recomendaciones

- La gerente debe dar a conocer las políticas que están vigentes en la institución al personal que se integra a la misma, para que juntos estén enfocados hacia las mismas metas y objetivos propuestos.
- Es necesario que el personal reciba constantemente capacitaciones para que desarrollen eficientemente las actividades reasignadas, y así poder brindar servicios de calidad a los socios.
- Se recomienda mantener el buen ambiente de trabajo como lo han venido desarrollando hasta la actualidad, ya que eso les ha permitido que el personal esté a gusto y realicen sus actividades con empeño y dedicación.

CAPITULO III

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PARROQUIA LA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”

3.1. Datos informativos

Mutualista Pichincha Agencia Latacunga es una empresa prestigiosa y reconocida en el mercado nacional, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y bienestar social de sus asociados, por lo cual necesita utilizar de una manera eficiente y eficaz los recursos disponibles. Está ubicada en la ciudad de Latacunga en las calles Quito y General Maldonado esquina. Mutualista Pichincha está constituida por la Junta General de Socios o Representantes de Socios, el Directorio, y el Representante Legal que es el Gerente General.

3.2. Introducción

La propuesta tiene como fin examinar las actividades designadas a los departamentos de la institución como es el departamento de crédito, departamento de cajas y departamento operativo. Se puede manifestar que con el examen que se va aplicar a cada una de las actividades que se generan dentro de la institución se determinará posibles irregularidades y permitirá conocer el nivel de cumplimiento de la gestión.

A través de la aplicación de la auditoría de gestión en la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga se podrá utilizar adecuadamente los recursos que se encuentran disponibles, mejorando de esta manera la estabilidad y la gestión institucional; por esta razón se considera necesario y factible la ejecución de la

auditoría ya que esta servirá para generar en la empresa un resistente dinamismo que la conduzca exitosamente hacia las metas propuestas.

3.3. Justificación

Es importante poner énfasis en la auditoría de gestión como herramienta de trabajo porque permite evaluar y fortalecer el control interno en cada una de las áreas para incrementar el cumplimiento efectivo y oportuno de las actividades designadas.

De esta manera, la evaluación del control interno está orientada a verificar si se cumple con eficiencia, eficacia, efectividad, ecología y ética la gestión institucional para asegurar la confiabilidad, idoneidad y transparencia de las mismas, con el propósito de preservar los recursos existentes frente a posibles fallas en los procesos que desarrollan los distintos departamentos de la misma, así como también en el logro de las metas y objetivos propuestos.

Este trabajo beneficiará a Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, porque al obtener los resultados de la evaluación del control interno se podrá identificar los puntos críticos que atraviesa la institución y de esta manera buscar soluciones que mejoren su gestión.

A la vez contribuirá al mejoramiento continuo del desempeño de los empleados en cada una de sus actividades promoviendo un esfuerzo común para alcanzar un alto nivel de compromiso y cumplimiento laboral.

Igualmente beneficiará a las autoras, ya que desarrollarán los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera universitaria cristalizando la creatividad, iniciativa, actitud mental positiva e innovadora, con una conducta ética en el desarrollo de todas las actividades permitiendo mejorar el perfil profesional con el fortalecimiento de las habilidades y destrezas con un nivel altamente competitivo.

Al ser una investigación con ideas renovadas y con el firme propósito de transparencia en la ejecución de su gestión es factible y necesario realizar la evaluación del control interno, aplicando las técnicas adecuadas para realizarlo,

además se dispone del conocimiento técnico, del recurso humano, material y financiero, del apoyo institucional y de la bibliografía necesaria.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo General

Ejecutar una auditoría de gestión a Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, aplicando los índices adecuados como instrumento, para determinar el grado de cumplimiento, sus potencialidades y debilidades, de esta manera la institución pueda tomar decisiones oportunas en base a los hallazgos encontrados.

3.4.2. Objetivos Específicos

- Recopilar información general de los manuales y procedimientos de las funciones de cada uno de los departamentos de Mutualista Pichincha Agencia Latacunga con la finalidad de crear un punto de partida para ejecutar este trabajo.
- Emplear las técnicas necesarias para ejecutar la evaluación a los elementos de la gestión, y obtener resultados que muestren el estado actual del mismo, y se pueda recomendar procedimientos que ayuden a mejorar el control interno de la institución.
- Realizar un informe de auditoría de gestión que abarque conclusiones y recomendaciones efectivas de los resultados obtenidos en el período de estudio, para contribuir como una herramienta útil para ayudar a una adecuada toma de decisiones.

3.5. Descripción de la propuesta

La auditoría de gestión a la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012 se la llevará a cabo con las señoritas: Bonilla Ingrid y Calles Mercedes, quienes evaluarán los cinco elementos de la gestión de los tres componentes a ser analizados, los mismos que están desarrollados en tres archivos como son: archivo de planificación, permanente y corriente; con la finalidad de obtener la evidencia suficiente y competente que sustente la opinión que se emitirá en el informe de auditoría, además se determinará las conclusiones y recomendaciones para mejorar la eficiencia, eficacia, efectividad, ecología y ética en la utilización de los recursos existentes en la misma.

3.6. Desarrollo de la Propuesta

FASE I: INFORMACIÓN GENERAL

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

AUDITORASUTC											
ÍNDICE DE ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN											
APL10	ÍNDICE	ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA	No.								
APL11	CP	Carta de Presentación	1/1								
APL12	PS	Propuesta de Servicios	2/2								
APL13	PT	Propuesta Técnica	2/2								
APL14	CS	Contrato de Servicios	2/2								
APL15	CC	Carta de Compromiso	1/1								
APL16	SIG	Siglas a utilizarse por los integrantes del grupo	1/1								
APL20		PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA									
APL21	MPL	Memorándum de Planificación	2/2								
APL22	EPCI	Evaluación Preliminar del Control Interno	1/1								
APL23	MPPR	Matriz de Ponderación Preliminar del Riesgo	1/1								
APL24	DNRC	Determinación del Nivel de riesgo y Confianza	1/1								
APL25	CT	Cronograma de Trabajo	1/1								
APL26	IM	Índices y Marcas de Auditoría	1/1								
APL27	P	Personal con quienes vamos a coordinar el trabajo	1/1								
<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ – CPAM</td> <td style="text-align: center;">21/10/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td style="text-align: center;">11/11/2013</td> </tr> </table>				Elaborado por:	Fecha:	BHIJ – CPAM	21/10/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	11/11/2013
Elaborado por:	Fecha:										
BHIJ – CPAM	21/10/2013										
Revisado por:	Fecha:										
BRGD	11/11/2013										

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

CP
1/1

APL10 ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA
APL11 CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 23 de octubre del 2013

Licenciada
Rafael Holguín de Andrade
GERENTE DE MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
Presente.-

De nuestra consideración:

AUDITORASUTC es una firma de consultoría que opera desde el 2010 en la ciudad de Latacunga, ubicada en el barrio San Felipe calle Cuba 59-133 y Raymundo Torres. Poseemos una trayectoria y un excelente equipo de profesionales junto con la experiencia acumulada tanto en el campo de la auditoría financiera como en la realización de informes a presentar a las diferentes instituciones públicas y privadas como justificación de las subvenciones recibidas por las empresas. Ello hace que dispongamos de la experiencia, capacidad, herramientas y personal idóneo para realizar en las mejores condiciones el informe de auditoría requerido.

Agradecemos la oportunidad que nos brindan de presentarles nuestros servicios y quedamos a su disposición para comentar el contenido de la presente propuesta.

Atentamente,

BONILLA HERRERA INGRID JANETH
CI: 050225110-1

CALLES PEREZ AMELIA DE LAS MERCEDES
CI: 050191737-1

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	21/10/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	11/11/2013

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

PS
1/1

APL12 PROPUESTA DE SERVICIOS

Latacunga, 22 de octubre del 2013

Licenciada

Rafaela Holguín de Andrade

GERENTE MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presente agradecemos a la gerencia de la institución, por la invitación realizada a nuestra firma para cotizar los servicios de auditoría; de ser favorecidos con la aprobación de la presente propuesta, nuestro desempeño merecerá nuestro mayor esfuerzo. Es preciso mencionar que nuestro trabajo tendrá como objetivo realizar un adecuado examen o supervisión, para formular recomendaciones que permitan fortalecer y mejorar el control interno si es necesario. Cabe aclarar que efectuaremos la auditoría de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Ecuador, ya que son los principios fundamentales de auditoría. Y el cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor. Colocamos a su disposición nuestra experiencia acumulada por varios años, por la cual hemos tenido el gusto de asesorar a diferentes organizaciones y es precisamente esta experiencia la que ponemos a su disposición para asegurar el éxito en el proceso de la auditoría y entregar a su organización un trabajo de alta calidad. A continuación precisamos a ustedes las bases sobre las que estamos en aptitud de proporcionar nuestros servicios profesionales en el área de auditoría, conforme a sus deseos y necesidades de la Empresa. Cualquier inquietud respecto al contenido adjunto, estaremos atentos a solucionarla.

Por la favorable atención que se digna dar a la presente, anticipamos nuestro agradecimiento.

BONILLA HERRERA INGRID JANETH

CI: 050225110-1

CALLES PEREZ AMELIA DE LAS MERCEDES

CI: 050191737-1

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	21/10/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	11/11/2013

<p style="text-align: center;">AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</p>	<p>PT 1/2</p>								
<p>APL13 PROPUESTA TÉCNICA</p>									
<p>Naturaleza del estudio: Auditoría de gestión.</p> <p>Alcance: Al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.</p> <p>Objetivo: Ejecutar una auditoría de gestión a Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, aplicando los índices adecuados como instrumento, para determinar el grado de cumplimiento, sus potencialidades y debilidades de esta manera la institución pueda tomar decisiones oportunas en base a los hallazgos encontrados.</p> <p>Estrategia: La forma de obtener la información es a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa • Entrevista • Encuestas • Investigación documentada <p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información y presentación de documentos. • Recepción de la información. • Revisión de la información • Conocimiento e integración con los procesos. • Realizar diagnóstico preliminar. • Elaboración de cuestionarios. • Revisión técnica de los cuestionarios. • Aplicación de cuestionarios. • Análisis de la información obtenida de los cuestionarios. • Derivar observaciones y recomendaciones. <table border="1" data-bbox="965 1825 1364 1948" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>21/10/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>11/11/2013</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	21/10/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	11/11/2013
Elaborado por:	Fecha:								
BHIJ - CPAM	21/10/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	11/11/2013								

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

PT
2/2

- Integración de datos.
- Presentación de resultados.
- Emitir el informe final.

Recursos humanos

- M.Sc. Bonilla Rivera Guadalupe Dolores
- Bonilla Herrera Ingrid Janeth
- Calles Pérez Amelia de las Mercedes

Recursos Materiales

- Flash Memory
- Suministros y materiales de oficina
- Otros

Recursos financieros

RUBRO DE GASTOS	VALOR
Material de escritorio	\$ 100,00
Material Bibliográfico (copias de libros)	\$ 50,00
Transporte	\$ 100,00
Impresión Final	\$ 100,00
Tinta de impresora	\$ 60,00
Material electrónico	\$ 100,00
Imprevistos 10%	51,00
TOTAL	\$ 561,00

Resultado esperado:

Emitir un informe que contemple conclusiones y recomendaciones para mejorar la eficiencia y eficacia de los recursos disponibles y cumplir con los objetivos establecidos.

Información complementaria:

Recopilación y revisión de todo el material normativo, administrativo, y funcional de la institución. Al personal de las áreas se le comunicará oportunamente que se efectuará una auditoría con la finalidad de obtener su valiosa colaboración.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	21/10/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	11/11/2013

APL14 CONTRATO DE SERVICIOS

En la ciudad de Latacunga, a las 10h:00, am del día 22 de octubre del año 2013, comparecen a la celebración del presente contrato de servicios profesionales que celebra por una parte MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA, a quien se le denominará “EL CONTRATANTE”, cuyo representante es la Sra. Lcda. Rafaela Holguín de Andrade. Gerente de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, y por otra parte “**AUDITORASUTC**”, representada en este acto por las Sras. Ingrid Bonilla y Mercedes Calles a quienes en lo sucesivo se les denominará “LA AUDITORA PROFESIONAL”, quienes realizarán el trabajo de auditoría.

CLÁUSULAS:

PRIMERA.- OBJETIVO DEL CONTRATO

Es materia del presente contrato la prestación de servicios profesionales por parte del auditor supervisor para la realización de la Auditoría de Gestión, aportando sus conocimientos experiencia y capacidad técnica.

SEGUNDA.- EXPERIENCIA LABORAL.

El auditor acredita facultades y atribuciones de la presentación de su servicio profesionales especializados, además de contar con la habilitación correspondiente del Colegio de Contadores Públicos, y está conformado por la profesional CPA. Ingrid Bonilla y Mercedes Calles.

TERCERA.- COMPROMISO

Por el presente documento se asume el compromiso de otorgar todas las facilidades al auditor, poner a su disposición toda la documentación administrativa y la información sustentadora que sea necesaria y se solicite verbalmente por escrito para la realización de la auditoría de gestión.

CUARTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN.

El auditor al término del trabajo de auditoría entregará como producto final el informe, mismo que contendrá las debidas conclusiones y recomendaciones producto del trabajo realizado.

El plazo para la entrega del informe final será de 120 días contados a partir del día siguiente de la suscripción del presente contrato.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	21/10/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	11/11/2013

QUINTA.- COSTOS Y GASTOS.

La contratante no proporcionará ningún beneficio económico a las contratistas, solamente brindará la información respectiva para que la auditoría se desarrolle en forma eficiente y eficaz, y se cumpla con éxito el programa establecido para el trabajo de investigación.

SEXTA.- INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO.

Este contrato así como todo aquello que no esté expresamente consignado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Provincia de Cotopaxi por cualquier causa.

Los otorgantes firman en el contrato aceptando las cláusulas procedentes y para constancia firman tres ejemplares de igual contenido.

EL CONTRATANTE



MUTUALISTA PICHINCHA
Rafael Holguin
GERENTE AGENCIA LATACUNGA
Lcda. Rafael Holguin de Andrade
GERENTE DE MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA

CONTRATISTA

CONTRATISTA



BONILLA HERRERA INGRID JANETH
CI: 050225110-1



CALLES PEREZ AMELIA DE LAS MERCEDES
CI: 050191737-1

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	21/10/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	11/11/2013

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

CC
1/1

APL15 CARTA COMPROMISO

Latacunga, 1 de octubre del 2014

Licenciada
Rafaela Holguín de Andrade
GERENTE DE MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
Presente.-

De nuestra consideración:

La presente tiene la finalidad de confirmar nuestro acuerdo concerniente a los términos de convenio y naturaleza de los servicios que llevaremos a cabo para la auditoría de gestión en la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

Las condiciones son las siguientes:

Período: Este convenio será por un período de 120 días. Ninguna de las partes puede finalizarlo antes de este tiempo y sin entregar previo el aviso por escrito correspondiente a la contraparte.

Obligaciones: Nuestras obligaciones incluyen:

- Aplicar una auditoría de gestión
- Presentar los reportes mensuales sobre el progreso de la auditoría.
- Preparación del informe final y exposición ante la gerente de la institución, incluyendo observaciones y recomendaciones para la implementación de los cambios propuestos.

Compensación: El servicio será de forma gratuita, ya que se la realizará como proyecto de investigación previo al título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Por lo tanto las Srtas. Bonilla Ingrid y Calles Mercedes no asumen por medio del presente contrato ninguna obligación de responder frente a terceros por las consecuencias que ocasione cualquier omisión o error voluntario o involuntario en el desarrollo de la auditoría de gestión.

BONILLA HERRERA INGRID JANETH

CI: 050225110-1

CALLES PEREZ AMELIA DE LAS MERCEDES

CI: 050191737-1

Elaborado por:	Fecha:
BHU - CPAM	21/10/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	11/11/2013

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

SIG
1/1

APL16 SIGLAS DE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO

No.	NOMBRES COMPLETOS	SIGLAS	CARGO
1	Bonilla Rivera Guadalupe Dolores	BRGD	Supervisora
2	Bonilla Herrera Ingrid Janeth	BHIJ	Gerente Auditor
3	Calles Pérez Amelia de las Mercedes	CPAM	Jefe de Equipo

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	21/10/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	11/11/2013

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	MPL 1/2								
APL20 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA									
APL21 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN									
Auditoría de Gestión:	A la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga								
Período:	Del 01 de Enero al 31 De Diciembre del 2012								
Preparado por:	Bonilla Herrera Ingrid Janeth Calles Pérez Amelia de las Mercedes								
Revisado por:	M. Sc. Bonilla Rivera Guadalupe Dolores								
Objetivos de la auditoría									
<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información general de los manuales y procedimientos de las funciones de cada uno de los departamentos de Mutualista Pichincha Agencia Latacunga con la finalidad de crear un punto de partida para ejecutar este trabajo. • Emplear las técnicas necesarias para ejecutar la evaluación a los elementos de la gestión, y obtener resultados que muestren el estado actual del mismo, y se pueda recomendar procedimientos que ayuden a mejorar el control interno de la institución. • Realizar un informe de auditoría de gestión que abarque conclusiones y recomendaciones efectivas de los resultados obtenidos en el período de estudio, para contribuir como una herramienta útil para ayudar a una adecuada toma de decisiones. 									
Alcance de la auditoría									
<p>La auditoría de gestión, se realizará en la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga en un periodo de 120 días.</p>									
Puntos de interés por componentes									
<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Crédito <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación del sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios. ✓ Verificación de cumplimiento de los procesos crediticios. ✓ Determinación de la eficiencia en relación a los procesos que se realizan. ✓ Valorar el nivel de capacitación del departamento. 									
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>12/11/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>22/11/2013</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	12/11/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	22/11/2013
Elaborado por:	Fecha:								
BHIJ - CPAM	12/11/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	22/11/2013								

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

MPL
2/2

- **Departamento de Cajas**

- ✓ Evaluación del sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios.
- ✓ Verificación de cumplimiento de los procedimientos de caja.
- ✓ Determinación de la eficiencia en relación a los procesos que se realizan.
- ✓ Evaluar el nivel de capacitación del departamento.

- **Departamento Operativo**

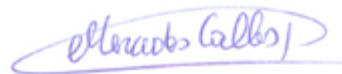
- ✓ Evaluación del sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios.
- ✓ Verificación de cumplimiento de las actividades operacionales.
- ✓ Calificación a la eficiencia con se ejecutan los diferentes procesos en este Departamento.
- ✓ Evaluar el nivel de capacitación del departamento.



M.s.c. Bonilla Rivera Guadalupe Dolores
 Supervisora



BONILLA HERRERA INGRID JANETH
 CI: 050225110-1



CALLES PÉREZ AMELIA DE LAS MERCEDES
 CI: 050191737-1

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	12/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	22/11/2013

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				EPCI 1/1									
APL22 EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL CONTROL INTERNO													
OBJETIVO: Evaluar el control interno de la institución.													
#	Preguntas	Respuestas			Observaciones								
		SI	NO	N/A									
1	¿El tiempo de atención al cliente se cumple según los parámetros establecidos en el manual de procesos y procedimientos de la institución?		x		Los clientes no viene por el mismo trámite y su tiempo de atención se alarga dando lugar al embotellamiento de clientes.								
2	¿Conoce usted la misión, visión y objetivos institucionales de Mutualista Pichincha Agencia Latacunga?	x			Todo el personal tiene conocimiento								
3	¿Se cumplió con el número de productos y servicios ofertados por la institución durante el año 2012?	x			Los 7 productos programados fueron ofertados en su totalidad.								
4	¿El personal participa de los controles ambientales establecidos en el manual de la institución?	x			Todo el personal participa de las labores sociales y de protección ambiental.								
5	¿El personal se responsabiliza por la calidad de información que brinda la institución a sus clientes?	x			El personal ha sido instruido para brindar información pertinente al cliente.								
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>12/11/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>22/11/2013</td> </tr> </table>						Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	12/11/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	22/11/2013
Elaborado por:	Fecha:												
BHIJ - CPAM	12/11/2013												
Revisado por:	Fecha:												
BRGD	22/11/2013												

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	MPPR 1/1 DNRC 1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

APL23 MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO					
No.	COMPONENTE	%	CALF	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	¿El tiempo de atención al cliente se cumple según los parámetros establecidos en el manual de procesos y procedimientos de la institución?	20	0	14 Empleados de la Institución	De 14 empleados, todos dicen que NO
2	¿Conoce usted la misión, visión y objetivos institucionales de Mutualista Pichincha Agencia Latacunga?	20	20	14 Empleados de la Institución	De 14 empleados, todos dicen que SI
3	¿Se cumplió con el número de productos y servicios ofertados por la institución durante el año 2012?	20	20	14 Empleados de la Institución	De 14 empleados, todos dicen que SI
4	¿El personal participa de los controles ambientales establecidos en el manual de la institución?	20	20	14 Empleados de la Institución	De 14 empleados, todos dicen que SI.
5	¿El personal se responsabiliza por la calidad de información que brinda la institución a sus clientes?	20	20	14 Empleados de la Institución	De 14 empleados, todos dicen que SI.
		100	80		

APL24 DETERMINACIÓN DEL NIVEL RIESGO Y CONFIANZA

← NIVEL DE RIESGO →		
ALTO (A)	MEDIO (M)	BAJO (B)
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
BAJO (B)	MODERADA (M)	ALTO (A)
← NIVEL DE CONFIANZA →		

CP = Confianza Ponderada
CT = Calificación Total
PT = Ponderación Total

FORMULA:

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{80 * 100}{100}$$

$$CP = 80\%$$

CONCLUSIÓN: Al determinar el nivel de riesgo de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga se resume que el nivel de confianza es alto, lo que quiere decir que el riesgo de auditoría es bajo, por lo tanto se deduce que no existen errores en la gestión de las actividades, es decir que el control interno es confiable y óptimo.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	12/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	22/11/2013

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

CT
1/1

APL25 CRONOGRAMA DE TRABAJO

No.	ACTIVIDADES	Octubre		Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero	
		4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Visita preliminar a la empresa	↔															
2	Obtención de la información		↔														
3	Planificación			↔													
4	Programación				↔												
5	Preparación de papeles de trabajo					↔											
6	Evaluación del control interno							↔									
7	Trabajo de campo									↔							
8	Comunicación de resultados										↔						
9	Borrador del informe											↔					
10	Desarrollo del informe													↔			
11	Presentación del informe																↔

Total de días laborados = 120 días iniciando el ejercicio el 20 de octubre del 2013 hasta el 16 de febrero del 2014

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	12/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	22/11/2013

APL26 ÍNDICES Y MARCAS DE AUDITORÍA

MARCA	SIGNIFICADO
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
©	Comparado
Y	Inspeccionado

ÍNDICES DE PAPELES DE TRABAJO

ÍNDICES	CUENTAS
APL	Archivo de Planificación
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	12/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	22/11/2013

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

P
1/1

APL27 PERSONAL CON EL QUE DEBEMOS COORDINAR EL TRABAJO

No.	NOMBRES	CARGO
1	Rafaela Holguín de Andrade	Gerente
2	Janeth Tovar	Jefe Operativa
3	Carlos Fustillos	Asistente Operativo
4	Ida Velastegui	Oficial de Crédito
5	Elizabeth Paredes	Oficial de Crédito
6	Mercedes Calles	Asistente de Negocios
7	María Isabel Olivo	Asistente de Negocios
8	Liliana López	Asistente de Negocios
9	Andrés Gómez	Asistente de Negocios
10	Darlene Solis	Cajera
11	Andrea Armas	Cajera
12	Lorena Zambrano	Cajera
13	Luis Garzón	Oficial Inmobiliario
14	Alonso Lagla	Mensajero

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	1/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	12/11/2013

FASE II: CONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA ENTIDAD
ARCHIVO PERMANENTE

AUDITORASUTC			
ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE			
AP10	ÍNDICE	INFORMACIÓN GENERAL	PT
AP11	RH	Reseña Histórica	1/1
AP12	MVO	Misión, Visión, objetivos	2/2
AP13	UE	Ubicación de la Empresa	1/1
AP14	HT	Horarios de Trabajo	1/1
AP20		ACTIVIDADES COMERCIALES	
AP21	PP	Principales Productos	2/2
AP22	TI	Tasas de Interés	1/1
AP23	NC	Número de Clientes	1/1
AP24	PP	Principales Proveedores	1/1
AP30		POLÍTICAS INSTITUCIONALES	
AP31	PVI	Políticas y Valores Institucionales	1/1
AP32	BL	Base Legal	1/1
AP33	OE	Organigrama Estructural	1/1

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	22/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	06/12/2013

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO PERMANENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	RH 1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

AP10 INFORMACIÓN GENERAL

AP11 RESEÑA HISTÓRICA

La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha fue constituida, con base en el decreto Ley de Emergencia No. 23, publicado el 23 de mayo de 1961. Fue fundada por un grupo de ilustres ciudadanos encabezados por el Dr. Roque Bustamante Cárdenas y fue creada como una entidad privada, bajo la Ley del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y mutualistas, con sus propios reglamentos y estatutos.

A partir del 12 de mayo de 1994, se rige por la Ley General de Instituciones Financieras.” Mutualista Pichincha abrió sus puertas al público el 1 de noviembre de 1961, con un monto de apenas veinte mil sucres.

El primer proyecto de vivienda registrado fue El Conjunto Habitacional SANTIAGO en 1967, una vez que se contó con las autorizaciones para construir. Su misión es continuar con esta labor, para que más familias ecuatorianas se beneficien con la oportunidad de tener vivienda propia. El enfocarse permanentemente en esta misión, le ha permitido posicionarse como una institución líder en el desarrollo de proyectos y soluciones de vivienda en el Ecuador.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	22/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	06/12/2013

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO PERMANENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	MVO 1/2
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

AP12 Misión, Visión, Objetivos

Misión

Entregar a nuestros clientes soluciones financieras e inmobiliarias eficientes, ejecutadas en forma eficiente, profesional y personalizada con Responsabilidad Social Empresarial. Lograr que los clientes cumplan sus sueños de tener vivienda y mejorar su calidad de vida.

Visión

La Mutualista Pichincha en el 2015, será una institución socialmente responsable, sustentable en el tiempo, líder en los segmentos de mercado que atenderá, con productos y servicios financieros e inmobiliarios, y que contribuirá al bienestar de sus asociados.

Objetivos

Mutualista Pichincha cuenta con 7 objetivos estratégicos y estos son

- Destinar sus recursos principalmente al financiamiento de vivienda, construcción y el bienestar familiar de sus asociados.
- Mantener un adecuado equilibrio entre el negocio financiero y el negocio inmobiliario, así al finalizar el período estratégico, el negocio financiero será suficiente para absorber el costo operativo directo de la institución.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	22/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	06/12/2013

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO PERMANENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	MVO 1/2
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

- Buscar que la cartera hipotecaria de vivienda generada, sea vendida, redescontado o titularizada, de tal manera que el fondo de este portafolio sea de largo plazo. No se generará cartera corporativa y/o comercial.
- Desarrollar y ofrecer el mayor y más completo conjunto de productos financieros e inmobiliarios para los emigrantes.
- Ofrecer un excelente servicio de postventa y de servicio para todos sus productos.
- Poseer un Recurso Humano comprometido, entusiasta, dinámico y leal a la institución y por sobre todo, enfocado hacia el cliente.
- Hacer unos extensivo y profundo de las mejores tecnologías disponibles, con el propósito de reducir y optimizar sus costos operacionales y con el fin de competir exitosamente frente a instituciones mayores.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	22/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	06/12/2013

AUDITORASUTC

MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA

ARCHIVO PERMANENTE

AUDITORÍA DE GESTIÓN

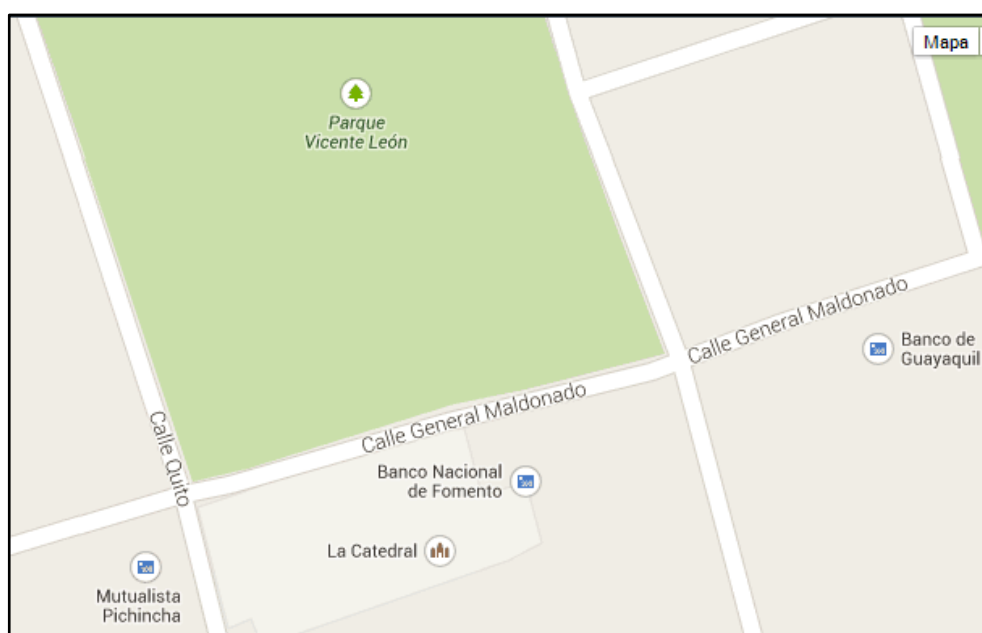
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

UE/HT

1/1

AP13 Ubicación de la Empresa

Ubicación Satelital de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga



Fuente: googlemaps

AP14 Horario de Trabajo

De 9:00 am. 16:30 pm de lunes a viernes.

De 9:00 am a 13:30 pm los sábados

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	22/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	06/12/2013

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO PERMANENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	PP 1/2								
AP20 ACTIVIDADES COMERCIALES									
AP21 Principales Productos									
<p>Entre los principales productos que ofrece Mutualista Pichincha Agencia Latacunga a sus socios están los siguientes:</p>									
<p>CUENTA DE AHORRO TRADICIONAL: Es una cuenta de ahorros transaccional que ofrece una tasa de interés competitiva con capitalización diaria de sus intereses. Opera por medio de una libreta de ahorros y tarjeta de débito.</p>									
<p>AHORRO PROGRAMADO: Es un plan de ahorros flexible que le ayuda a alcanzar sus metas ahorrando disciplinadamente, en función de un plan previamente estructurado y condiciones determinadas por usted:</p>									
<p>El bien o servicio que desea adquirir</p>									
<p>El plazo de ahorro entre 6 y 36 meses</p>									
<p>El monto de aporte mensual</p>									
<p>La fecha de depósito mensual</p>									
<p>CUENTA CONSTRUCTIVA: Es una cuenta de ahorros transaccional y de ahorro planificado que ofrece una tasa de interés competitiva con capitalización diaria de sus intereses. Opera por medio de una tarjeta de débito con chip inteligente.</p>									
<p>INVERSIONES: Es una alternativa de inversión que le ofrece mayor rentabilidad, en función de un plazo fijo y monto previamente contratado por usted. Opera a través de un Certificado de Depósitos a Plazo Fijo CDP.</p>									
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>22/11/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>06/12/2013</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	22/11/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	06/12/2013
Elaborado por:	Fecha:								
BHIJ - CPAM	22/11/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	06/12/2013								

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO PERMANENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	PP 2/2
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

CRÉDITO HIPOTECARIO: Es un crédito de amortización mensual a mediano o largo plazo otorgado a personas naturales para satisfacer necesidades de financiamiento en la compra, construcción, remodelación de vivienda.

CRÉDITO OPORTUNO: Es un crédito de amortización mensual otorgado a personas naturales para satisfacer necesidades de financiamiento de gastos de corto y mediano plazo como: adquisición de bienes de consumo, muebles, línea blanca, viajes, vacaciones, pagos de servicios / colegios / universidades, reparaciones en general, salud, imprevistos, etc.

TARJETA DE CRÉDITO: MasterCard Mutualista Pichincha, es una tarjeta de crédito que le permite realizar consumos en múltiples establecimientos afiliados a nivel nacional e internacional.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	22/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	06/12/2013

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO PERMANENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	TI/ NC 1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

AP22 Tasas de Interés

La fijación de tasas de interés se basará en una metodología de cálculo que considere los costos de captación y demás gastos que incurra la Mutualista Pichincha, además de los máximos legales fijados por el Banco Central del Ecuador entre el 14 y 15 por ciento anual. En todos los casos el cálculo del interés se hará sobre los saldos deudores del capital, independientemente del producto o línea de crédito.

Cuando el socio haya caído en mora, es decir haya dejado de cancelar las cuotas de su crédito en los plazos acordados, la Mutualista Pichincha cobrará la tasa de interés de mora máxima determinada por la Ley, misma que se calculará a partir del quinto día posterior a la fecha en que se debía realizar el pago, sobre el monto del capital vencido.

Al cobro de la tasa de mora, el Consejo de Administración sabrá determinar valores agregados para cubrir los gastos, debidamente sustentados, que genere las gestiones de recuperación y cobranza de la Mutualista Pichincha, dentro de los parámetros legales y normativos.

AP23 Número de Clientes

La Mutualista Pichincha Agencia Latacunga cuenta con una base de datos de clientes, misma que está distribuida en distintos productos de la Institución. A continuación se detalla que son 76,498 socios mutuales al corte 2012. La Institución cuenta solo con socios cuenta ahorrista más no con cuenta correntista.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	22/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	06/12/2013

<p style="text-align: center;">AUDITORASUTC</p> <p style="text-align: center;">MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA</p> <p style="text-align: center;">ARCHIVO PERMANENTE</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</p>	<p style="text-align: center;">NC/PVI</p> <p style="text-align: center;">1/1</p>								
<p style="text-align: center;">AP24 Principales Proveedores</p> <p>FERZA: artículos de suministros</p> <p>MULTICERVIS: Mantenimiento de Programa ABF</p>									
<p style="text-align: center;">AP30 POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN</p>									
<p style="text-align: center;">AP31 Políticas y Valores Institucionales</p> <p>La Mutualista Pichincha Agencia Latacunga ha establecido políticas y procedimientos con el fin de garantizar la solidez económica, financiera, social y ambiental de sus operaciones. En este sentido, ha desarrollado políticas para aplicarlas en las áreas de financiamiento, contratación, desembolso, acceso a información, salvaguardas y participación, y éstas se encuentran codificadas en el Manual de Operaciones de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga. Durante su formulación, las políticas son evaluadas exhaustivamente y, una vez aprobadas, se controla su cumplimiento. Muchas de estas políticas son revisadas periódicamente, simplificadas y puestas en práctica en nuestros procesos de operaciones. Por lo tanto, las directivas operacionales se convierten así en políticas de operaciones y procedimientos de prácticas recomendadas.</p> <p>Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Honestidad ✓ Equidad ✓ Lealtad ✓ Dedicación ✓ Confidencialidad ✓ Calidad en el Servicio ✓ Responsabilidad Social y Empresarial <table border="1" data-bbox="1034 1805 1359 1933"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>22/11/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>06/12/2013</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	22/11/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	06/12/2013
Elaborado por:	Fecha:								
BHIJ - CPAM	22/11/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	06/12/2013								

AUDITORASUTC

MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

BL/EO

1/1

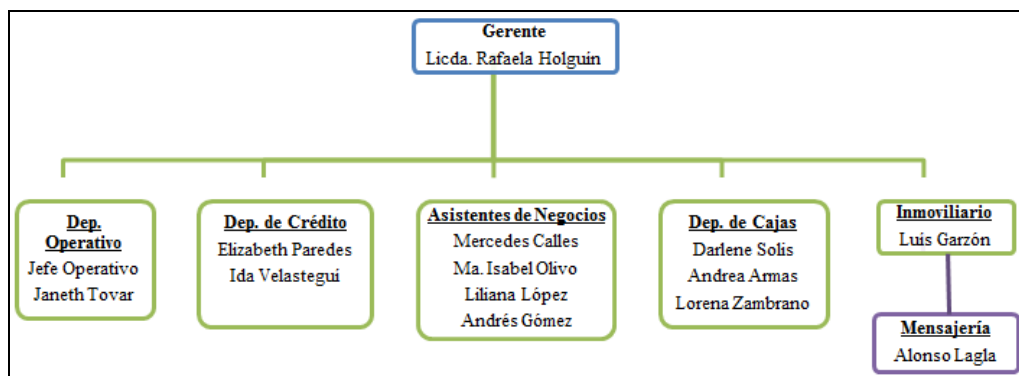
AP32 Base Legal

La Mutualista Pichincha Agencia Latacunga Desarrolla Sus Actividades Dentro Del Marco Jurídico De La Republica Del Ecuador Observando Las Siguiete Leyes y Reglamentos:

- Constitución Política del Ecuador vigente
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Ley de Superintendencia de Bancos y Seguros
- Ley de Mercado y Valores
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo
- Código de Comercio
- Estatuto de la Entidad Financiera
- Código Civil
- Y otras Leyes Pertinentes

AP33 Estructura Organizacional

Organigrama Estructural de Mutualista Pichincha Agencia Latacunga



Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	22/11/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	06/12/2013

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	PA 1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

AC10 INFORMACIÓN GENERAL

AC11 Programa de Auditoría

COMPONENTE: Departamento de Crédito

Objetivos:

- Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se cumplen las actividades encomendadas.

No	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CI	BHIJ -CPAM	05/12/2013
2	Elaborar una matriz de ponderación de riesgos y determinar el nivel de confianza de la auditoría de gestión.	MPR	BHIJ -CPAM	19/12/2013
3	Evaluar los elementos de la gestión mediante indicadores.	IG	BHIJ -CPAM	22/12/2013
4	Realizar una hoja de hallazgos con los puntos de control interno.	HCI	BHIJ -CPAM	04/02/2014

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC				ECI 1/2								
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012												
AC12 EVALUACIÓN GENERAL DEL CONTROL INTERNO												
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO												
Objetivo: Recopilar información por medio de la aplicación de técnicas para evaluar el grado de eficiencia y eficacia del cumplimiento de procesos que realiza el departamento.												
#	Preguntas	Respuestas			Observaciones							
		SI	NO	N/A								
1	¿Los manuales de crédito son conocidos por los oficiales y las áreas interrelacionadas en la concesión de crédito y desembolso de los mismos?	x			El personal no domina el manual de crédito, pero si tiene conocimientos del mismo ya que se realiza a diario este proceso.							
2	¿Se realiza siempre una precalificación y análisis del historial crediticio del cliente?	x			Es importante la precalificación y revisión del historial crediticio de los clientes ya que se debe analizar la viabilidad del crédito y las condiciones bajo las cuales se puede otorgar el crédito, (monto, plazo, interés, costos operativos).							
3	¿Se exige que la documentación al iniciar el proceso de crédito esté completa, sea veraz y no se excepciona a cliente alguno?		x		El oficial de crédito debería verificar que la documentación solicitada para el crédito este físicamente completa.							
4	¿Se da a conocer siempre al cliente las condiciones crediticias y tiempos que demora el proceso de crédito hipotecario?	x			Como parte de la transparencia que Mutualista Pichincha tiene con sus clientes se le informa sobre el proceso, condiciones y tiempos establecidos.							
5	¿Existen procedimientos a seguir para la notificación o aviso anticipado al cliente sobre atrasos en los pagos?	x			Se realiza mediante llamadas telefónicas.							
6	¿Son revisadas las escrituras por el departamento operativo antes de ser contabilizados los créditos?	x			Esto permite y ayuda a que el proceso de contabilización sea más eficaz.							
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHU - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>					Elaborado por:	Fecha:	BHU - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:											
BHU - CPAM	09/12/2013											
Revisado por:	Fecha:											
BRGD	16/02/2014											

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				ECI 2/2	
AC12 EVALUACIÓN GENERAL DEL CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO					
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
#	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
7	¿Los contratos por parte de los clientes son firmados delante de los oficiales de crédito?	x			En caso de no encontrarse el asistente de negocio y para evitar fraudes y falsificaciones de firmas los contratos son firmados en frente de los oficiales de crédito.
8	¿El operativo revisa las firmas en los contratos y documentación que se adjunta para la contabilización del crédito?	x			Verifica veracidad de la documentación.
9	¿La validación de la información en cuanto a los números de cuenta impide que los fondos vayan a otra cuenta que no sea la del deudor en el momento de la transferencia por parte de cartera y se verifica el saldo en la cuenta del deudor?	x			Se acredita únicamente a la cuenta del deudor y titular del crédito. Esto es validado por medio del sistema mutual.
10	¿Se promueve el ahorro en el uso de papel y otros materiales de oficina?	x			El personal si promueve el ahorro de los suministros ya que este es el que más movimiento tiene.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ – CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					MPR/DRC 1/2								
AC13 MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO													
#	COMPONENTE	%	CALF	FTE.VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN								
1	¿Los Manuales de Crédito son conocidos por los oficiales y las áreas interrelacionadas en la concesión de crédito y desembolso de los mismos?	10	7	Los 6 empleados del departamento	De 6 empleados, 4 dicen que sí y 2 dicen que no lo conocen en su totalidad.								
2	¿Se realiza siempre una precalificación y análisis del historial crediticio del cliente?	10	10	Los 6 empleados del departamento	De 6 empleados, 6 dicen que si realiza el proceso								
3	¿Se exige que la documentación al iniciar el proceso de crédito esté completa, sea veraz y no se excepciona a cliente alguno?	10	7	Los 6 empleados del departamento	De 6 empleados, 4 dicen que no y 2 dicen que si								
4	¿Se da a conocer siempre al cliente las condiciones crediticias y tiempos que demora el proceso de crédito hipotecario?	10	8	Los 6 empleados del departamento	De 6 empleados, 5 dicen si y 1 dice no.								
5	¿Existen procedimientos a seguir para la notificación o aviso anticipado al cliente sobre atrasos en los pagos?	10	10	Los 6 empleados del departamento	De 6 empleados, todos dicen que si se notifica al cliente.								
6	¿Son revisadas las escrituras por el departamento operativo antes de ser contabilizados los créditos?	10	10	Los 6 empleados del departamento	De 6 empleados, todos dicen que si se revisa								
7	¿Los contratos por parte de los clientes son firmados delante de los oficiales de crédito?	10	10	Los 6 empleados del departamento	De 6 empleados, todos señalan que si								
8	¿El operativo revisa las firmas en los contratos y documentación que se adjunta para la contabilización del crédito?	10	10	Los 6 empleados del departamento	De 6 empleados, 4 mencionan que sí y 2 señalan que no.								
<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>						Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:												
BHIJ - CPAM	09/12/2013												
Revisado por:	Fecha:												
BRGD	16/02/2014												

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					MPR/DRC 2/2
AC13 MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO					
#	COMPONENTE	%	CALF	FTE.VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
9	¿La validación de la información en cuanto a los números de cuenta impide que los fondos vayan a otra cuenta que no sea la del deudor en el momento de la transferencia por parte de cartera y se verifica el saldo en la cuenta del deudor?	10	10	Los 6 empleados del departamento	De 6 empleados, los 6 notifican que sí
10	¿Se promueve el ahorro en el uso de papel y otros materiales de oficina?	10	8	Los 6 empleados del departamento	De 6 empleados, los 5 notifican que sí y una persona dice que no lo realiza.
TOTAL		100	90		
AC14 DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA					
CP = Confianza Ponderada CT = Calificación Total PT = Ponderación Total					
FORMULA:					
$CP = \frac{CT*100}{PT} \quad CP = \frac{90*100}{100} \quad CP = 90\%$					
CONCLUSIÓN: Al realizar la matriz de evaluación del riesgo al departamento de crédito se resume que el nivel de riesgo es bajo y el nivel de confianza es alto, por lo tanto se deduce que el control interno es confiable y que no hay la posibilidad de que exista factores de riesgo significativos e importantes.					
				Elaborado por:	Fecha:
				BHIJ - CPAM	09/12/2013
				Revisado por:	Fecha:
				BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

IG
1/3

AC15 INDICADORES DE GESTIÓN
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

APLICACIÓN DE INDICADORES

1. **¿Los Manuales de Crédito son conocidos por los oficiales y las áreas interrelacionadas en la concesión de crédito y desembolso de los mismos?**

$$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}} = \frac{4}{6} = 0.67 * 100 = 67 \% \text{ de Eficiencia}$$

Análisis: Una vez aplicado el indicador se constata que el manual de crédito es conocido en un 67% por lo que se presume que el 33% no tiene conocimiento total del contenido del manual.

2. **¿Se realiza siempre una precalificación y análisis del historial crediticio del cliente?**

$$\frac{\text{Personal que lo realiza}}{\text{Precalificación realizada}} = \frac{6}{6} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Efectividad}$$

Análisis: La precalificación se lo realiza en un 100% de efectividad, misma que permite tener un conocimiento de endeudamiento del cliente para el otorgamiento del crédito.

3. **¿Se exige que la documentación al iniciar el proceso de crédito esté completa, sea veraz y no se excepciona a cliente alguno?**

$$\frac{\text{Empleados que revisan la documentación}}{\text{Total de empleados}} = \frac{4}{6} = 0.67 * 100 = 67 \% \text{ de Efectividad}$$

Análisis: El trámite de la documentación solicitada se realiza en un 67% de efectividad, esto evita retrasos en el tiempo del otorgamiento del crédito.

4. **¿Se da a conocer siempre al cliente las condiciones crediticias y tiempos que demora el proceso de crédito hipotecario?**

$$\frac{\text{Empleados que dan la información}}{\text{Total de empleados}} = \frac{5}{6} = 0.83 * 100 = 83 \% \text{ de Ética}$$

Análisis: De la muestra seleccionada (50 carpetas) se aprecia que cada file contiene el listado de condiciones crediticias esto quiere decir que el 83% del personal cumple con ética las disposiciones trazadas en el manual de crédito.

Elaborado por:	Fecha:
BHI - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

IG
2/3

AC15 INDICADORES DE GESTIÓN

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

5. ¿Existen procedimientos a seguir para la notificación o aviso anticipado al cliente sobre atrasos en los pagos?

$$\frac{\text{Avisos programados}}{\text{Avisos definidos en Manual}} = \frac{3}{3} = 0.1 * 100 = 100 \% \text{ de Eficiencia}$$

Análisis: De la revisión efectuada a 30 clientes que constan en el expediente de crédito se constató que se ha realizado las notificaciones respectivas, cumpliendo con eficiencia el 100% de sus responsabilidades.

6. ¿Son revisadas las escrituras por el departamento operativo antes de ser contabilizados los créditos?

$$\frac{\text{Documentación presentada}}{\text{Documentación recibida}} = \frac{2}{2} = 0.1 * 100 = 100 \% \text{ de Efectividad}$$

Análisis: De la revisión efectuada a 50 escrituras el 100% cumple con la sumilla responsable según disposición escrita en el manual de crédito

7. ¿Los contratos por parte de los clientes son firmados delante de los oficiales de crédito?

$$\frac{\text{Personal que verifica}}{\text{Total de Personas}} = \frac{6}{6} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Ética}$$

Análisis: De la revisión efectuada a 50 contratos de crédito otorga el 100% cumple con la disposición escrita en el manual de crédito

8. ¿El operativo revisa las firmas en los contratos y documentación que se adjunta para la contabilización del crédito?

$$\frac{\text{Personal que verifica}}{\text{Total de Personas}} = \frac{6}{6} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Efectividad}$$

Análisis: Se constató que para contabilizar una operación crediticia, la documentación estuvo completa, por lo tanto este proceso se realiza con un 100% de efectividad. Según muestra tomada

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

IG
3/3

AC15 INDICADORES DE GESTIÓN

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

9. ¿La validación de la información en cuanto a los números de cuenta impide que los fondos vayan a otra cuenta que no sea la del deudor en el momento de la transferencia por parte de cartera y se verifica el saldo en la cuenta del deudor?

$$\frac{\text{Personal que verifica}}{\text{Total de Personas}} = \frac{6}{6} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Efectividad}$$

Análisis: Este procedimiento se realiza con el 100% de efectividad ya que el departamento primero valida la información para luego pasarla al operativo quien constata esta información antes de transmitir la operación. Según muestra tomada de expedientes propios de los clientes

10. ¿Se promueve el ahorro en el uso de papel y otros materiales de oficina?

$$\frac{\text{Personas que promueven el ahorro}}{\text{Total de personas}} = \frac{5}{6} = 0.83 * 100 = 83 \% \text{ de Ecología}$$

Análisis: Se realizó un diálogo con el personal que labora en este departamento y se confirmó que el 83% de los colaboradores mantiene el compromiso con las normas ambientales que sugiere la institución.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

CN
1/1

AC16 CÉDULA NARRATIVA

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

La labor de este departamento es de suma importancia para la institución, ya que de él depende la utilización del activo generador de ingresos y su recuperación; cuyo objetivo es realizar la mayor captación de créditos.

Entre las funciones que desempeña este departamento se verifico las siguientes:

- Conocer la política y modalidades de crédito de la institución.
- Recibir solicitudes de crédito debidamente revisadas y depuradas en cada dependencia de acuerdo al manual de crédito vigente, con todos los documentos de soporte de acuerdo al tipo de crédito solicitado.
- Remitir las solicitudes de montos superiores a los \$30.0000 debidamente revisadas para ser enviadas al comité de crédito para la aprobación.
- Ser totalmente responsable de la recuperación de cartera de cada uno de los créditos otorgados.
- Comunicar en forma semanal o mensual a la gerencia sobre el vencimiento de créditos concedidos.
- Elaborar las notificaciones y avisos de vencimiento.
- Ordenar y archivar todas las solicitudes de crédito de los socios.
- Realizar la inspección en forma personal y responsable para verificar la dirección del deudor y garantes. (informe de visita).
- Emitir un informe por escrito constatando la actividad del socio para emitir el informe por escrito, luego de la aprobación del crédito se hace el avalúo del terreno o casa a ser hipotecada. Este informe es realizado por el evaluador de la institución el mismo que es entregado al oficial de crédito para continuar con el proceso.

El horario de atención al público en el departamento de crédito es de 09:00 am. A 16:30 pm., ubicado en la planta baja de la institución de lunes a viernes.

Para obtener esta información se tomó como referencia 50 carpetas generadas en el periodo del 2012 e información del manual de crédito.

Se constató que en ocasiones los oficiales y clientes se saltan las disposiciones contempladas en el manual de crédito, esta situación ocasiona el retraso del trámite crediticio razón por la cual se sugiere verificar que la documentación este físicamente completa y esto no interfiera en procesos posteriores.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	HC 1/1								
AC17 HALLAZGOS POR COMPONENTES									
COMPONENTE: Departamento de Crédito									
HALLAZGO: DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA PARA CRÉDITO									
CONDICIÓN: Se debe entregar los requisitos completos y claros al iniciar el proceso de crédito sin excepción de cliente alguno.									
CRITERIO: El oficial de crédito está en la obligación de dar a conocer toda la información sobre el proceso crediticio									
CAUSA: El incumplimiento de la entrega de información por parte del oficial de crédito conlleva a la aglomeración de los usuarios ya que por algún documento que no fue informado provocan atrasos en el proceso de crédito.									
EFECTO: Insatisfacción por parte de los socios y demora en el tiempo estimado del proceso crediticio. Esto ocasiona que el socio opte por buscar otras instituciones financieras con más agilidad en el trámite sin tomar en cuenta las tasas de interés.									
CONCLUSIÓN: Toda documentación debe ser entregada en forma clara y completa, esta documentación debe ser receptada totalmente para evitar contratiempos y demora en el proceso de crédito.									
RECOMENDACIÓN: Entregar los requisitos y aclarar dudas en el momento que el cliente se acerque a consultar sobre el crédito, posteriormente al recibir la documentación, verificar en presencia del cliente que la documentación este completa para evitar la demora en el proceso de crediticio y se pueda cumplir la otorgación del crédito en el tiempo estipulado.									
<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:								
BHIJ - CPAM	09/12/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	16/02/2014								

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				PA 2/3								
AC10 INFORMACIÓN GENERAL												
AC11 Programa de Auditoría												
COMPONENTE: Departamento de Caja												
Objetivos:												
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener información adecuada y oportuna en cuanto a la eficiencia y eficacia del personal que labora en el departamento adscrito. 												
No	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA								
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CI	BHIJ -CPAM	05/12/2013								
2	Elaborar una matriz de ponderación de riesgos y determinar el nivel de confianza de la auditoría de gestión.	MPR	BHIJ -CPAM	19/12/2013								
3	Evaluar los elementos de la gestión mediante indicadores.	IG	BHIJ -CPAM	21/12/2013								
4	Realizar una hoja de hallazgos con los puntos de control interno.	HCI	BHIJ -CPAM	04/02/2014								
<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>					Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:											
BHIJ - CPAM	09/12/2013											
Revisado por:	Fecha:											
BRGD	16/02/2014											

AUDITORASUTC				ECI 1/1								
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA												
ARCHIVO CORRIENTE												
AUDITORÍA DE GESTIÓN												
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012												
AC12 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO												
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CAJAS												
Objetivo: Recopilar información por medio de la aplicación de técnicas para evaluar el grado de eficiencia y eficacia del cumplimiento de procesos que realiza el departamento.												
#	Preguntas	Respuestas			Observaciones							
		SI	NO	N/A								
1	¿Existe un manual de procedimientos que registre, controle, custodie, asigne responsabilidad, autorice e indique las formas estándar que se usa en el control del efectivo y sus equivalentes?	x			El personal cuenta con el conocimiento del Manual de Procedimientos para el debido cumplimiento de sus funciones.							
2	¿Existe un monto de dinero establecido para la salida previa autorización?	x			Existe y consta el reglamento interno del departamento de Cajas. El mismo que es de (\$1000,01 cvs).							
3	¿Existe una persona responsable en autorizar las salidas de grandes cantidades de dinero?	x			La autorización debe ser dada por el jefe, asistente operativos y gerente de agencia.							
4	¿Está definida la responsabilidad de las personas que manejan fondos y valores?	x			Sí. Estas responsabilidades constan en el manual de funciones.							
5	¿Es el personal de cajas capacitado constantemente?		x		La capacitación del personal de caja se realiza en el periodo de reclutamiento más no periódicamente.							
6	¿Hay buena comunicación entre el cajero y su superior inmediato?	x			Porque el objetivo es mantenerse en armonía.							
7	¿Se efectúan arqueo sorpresivos por algún funcionario autorizado, periódicamente?	x			Se realizan estos arqueo sorpresa mensualmente el mismo que lo realiza el asistente o jefe operativo.							
8	¿La dependencia de caja es un área restringida?	x			El ingreso es permitido solo al personal de caja y operativos.							
9	¿Existe la firma de responsabilidad de entrega-recepción en los documentos del dinero recibido en cajas?	x			Cada cajero cuenta con su rúbrica personalizada para responsabilidad de sus funciones.							
10	¿Están los desembolsos e incrementos de Caja debidamente respaldados por comprobantes?	x			Es un procedimiento que lo realizan los operativos, dichos comprobantes son la constancia de la entrega-recepción del dinero.							
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>					Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:											
BHIJ - CPAM	09/12/2013											
Revisado por:	Fecha:											
BRGD	16/02/2014											

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					MER 1/1
AC13 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CAJAS					
#	COMPONENTE	%	CALF	FTE.VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un manual de procedimientos que registre, controle, custodie, asigne responsabilidad, autorice e indique las formas estándar que se usa en el control del efectivo y sus equivalentes?	10	7	Los 3 empleados del departamento.	De 3 empleados, 2 dicen que sí y 1 menciona que no.
2	¿Existe un monto de dinero establecido para la salida previa autorización?	10	10	Los 3 empleados del departamento	De 3 empleados, todos dicen que sí.
3	¿Existe una persona responsable en autorizar las salidas de grandes cantidades de dinero?	10	10	Los 3 empleados del departamento.	De 3 empleados, todos dicen que sí.
4	¿Está definida la responsabilidad de las personas que manejan fondos y valores?	10	10	Los 3 empleados del departamento.	De 3 empleados, todos dicen que sí.
5	¿Es el personal de cajas capacitado constantemente?	10	7	Los 3 empleados del departamento.	De 3 empleados, 2 dicen que no y 1 indicó que sí.
6	¿Hay buena comunicación entre el cajero y su superior inmediato?	10	10	Los 3 empleados del departamento	De 3 empleados, todos dicen que sí.
7	¿Se efectúan arquezos sorpresivos por algún funcionario autorizado, periódicamente?	10	10	Los 3 empleados del departamento.	De 3 empleados, todos dicen que sí.
8	¿La dependencia de caja es un área restringida?	10	0	Los 3 empleados del departamento	De 3 empleados, todos dicen que no se cumple.
9	¿Existe la firma de responsabilidad de entrega-recepción en los documentos del dinero recibido en cajas?	10	10	Los 3 empleados del departamento.	De 3 empleados, todos dicen que sí.
10	¿Están los desembolsos e incrementos de Caja debidamente respaldados por comprobantes?	10		Los 3 empleados del departamento.	De 3 empleados, 3 dicen que sí.
	TOTAL	100	84		

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

DRC
1/1

AC14 DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CAJAS

← NIVEL DE RIESGO →		
ALTO (A)	MEDIO (M)	BAJO (B)
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
BAJO (B)	MODERADA (M)	ALTO (A)
← NIVEL DE CONFIANZA →		

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

FORMULA:

$$CP = \frac{CT * 100}{PT} \quad CP = \frac{84 * 100}{100} \quad CP = 84 \%$$

CONCLUSIÓN: Al analizar la matriz de riesgo del departamento de cajas se obtiene un 84% en el que se deduce que el nivel de confianza es alto y el riesgo de auditoría es bajo, pero si existen factores de riesgos mínimos que puedan estar afectando al desenvolvimiento de las actividades que se realiza en esta área.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	IG 1/2								
AC15 INDICADORES DE GESTIÓN									
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CAJAS									
<p>1. ¿Existe un manual de procedimientos que registre, controle, custodie, asigne responsabilidad, autorice e indique las formas estándar que se usa en el control del efectivo y sus equivalentes?</p> $\frac{\text{Empleados que conocen el manual}}{\text{total de empleados}} = \frac{2}{3} = 0.67 * 100 = 67 \% \text{ de Eficiencia}$ <p>Análisis: Una vez aplicado el indicador se constata que el manual de cajas es conocido en un 67% por lo que se presume que el 33% no tiene conocimiento total del contenido del manual.</p>									
<p>2. ¿Existe un monto de dinero establecido para la salida previa autorización?</p> $\frac{\text{Empleados que confirman}}{\text{total de empleados}} = \frac{3}{3} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Efectividad}$ <p>Análisis: El personal de cajas tiene un conocimiento sobre el monto establecido en el manual de cajas por lo cual la apreciación de este proceso es del 100% y se lo realiza con total efectividad.</p>									
<p>3. ¿Existe una persona responsable en autorizar las salidas de grandes cantidades de dinero?</p> $\frac{\text{Empleados que confirman}}{\text{total de empleados}} = \frac{3}{3} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Eficiencia}$ <p>Análisis: El personal confirma que conoce sobre quienes recae la responsabilidad de autorizar la salida de dinero, lo que se cumple al 100% y con eficiencia este procedimiento.</p>									
<p>4. ¿Está definida la responsabilidad de las personas que manejan fondos y valores?</p> $\frac{\text{reponsabilidades definidas en el manual}}{\text{total de empleados}} = \frac{3}{3} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Eficiencia}$ <p>Análisis: Estas responsabilidades están definidas en el manual de cajas y es de total conocimiento del personal, este procedimiento se lo cumple al 100% de eficiencia.</p>									
<p>5. ¿Es el personal de cajas capacitado constantemente?</p> $\frac{\text{empleados capacitados}}{\text{total de empleados}} = \frac{1}{3} = 0.33 * 100 = 33 \% \text{ de Efectividad}$ <p>Análisis: Al aplicar este indicador se constató que este departamento no cuenta con un plan de capacitaciones, por lo tanto solo se cumple con el 0.33% de capacitación al personal.</p>									
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:								
BHIJ - CPAM	09/12/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	16/02/2014								

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	IG 2/2								
AC15 INDICADORES DE GESTIÓN									
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CAJAS									
<p>6. ¿Hay buena comunicación entre el cajero y su superior inmediato?</p> $\frac{\text{Personal que lo confirman}}{\text{Total de personal}} = \frac{3}{3} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Etica}$ <p>Análisis: Se constata que existe una buena relación laboral, lo mismo que permite una comunicación y un excelente ambiente de trabajo.</p>									
<p>7. ¿Se efectúan arqueo sorpresivos por algún funcionario autorizado, periódicamente?</p> $\frac{\text{Personal que lo confirman}}{\text{Total de personal}} = \frac{2}{3} = 0.67 * 100 = 67 \% \text{ de}$ <p>Análisis: Se pudo constatar que de los arqueo sorpresivos se los realiza en un 67%</p>									
<p>8. ¿La dependencia de caja es un área restringida?</p> $\frac{\text{Personal que confirma}}{\text{Total de personal}} = \frac{3}{3} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Efectividad}$ <p>Análisis: Es de conocimiento de todos que esta área es restringida pero se constató que no siempre se cumple con esta disposición.</p>									
<p>9. ¿Existe la firma de responsabilidad de entrega-recepción en los documentos del dinero recibido en cajas?</p> $\frac{\text{Personal que cumple}}{\text{Total de personal}} = \frac{3}{3} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Eficiencia}$ <p>Análisis:</p>									
<p>10. ¿Están los desembolsos e incrementos de Caja debidamente respaldados por comprobantes?</p> $\frac{\text{Personal que cumple}}{\text{Total de personal}} = \frac{3}{3} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Eficiencia}$ <p>Análisis: Se procedió a la revisión de comprobantes emitidos por este departamento en el cual se pudo constatar que este procedimiento se cumple al 100%.</p>									
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:								
BHIJ - CPAM	09/12/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	16/02/2014								

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

CN
1/1

AC16 CÉDULA NARRATIVA

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CAJAS

El departamento es responsable en un 100% sobre la integridad de los recursos monetarios y de los documentos que recibe a través de caja, respondiendo por los faltantes y sobrantes que se presentaren.

En cuanto a la agilidad del personal que atiende en ventanilla se puede decir que cumplen con eficiencia su trabajo, lo que es importante en la atención que brindan a los clientes en los depósitos y retiros de una manera rápida, eficiente y oportuna.

Las personas encargadas de esta área monitorean los montos establecidos en caja, mismo que consta en el manual donde se establece un monto de \$10.000. Pasado este valor son removidos en forma inmediata a bóveda.

De la revisión realizada a los arqueos sorpresivos se verificó que este proceso lo realiza el oficial y asistente operativo. Estos arqueos son una forma de evaluar la aplicación del control interno en la institución, al no realizar dichas actividades se puede dar paso a inconvenientes involuntarios como faltantes de dinero afectando a los responsables del manejo del efectivo.

En el instante que el cajero recibe el incremento de dinero se confirmó que se elabora el respectivo comprobante de respaldo lo que permite obtener una seguridad a las partes que manejan este fondo.

En caso de cometer errores en las transacciones realizadas, estas se corrigen de acuerdo a las políticas establecidas en el manual de funciones y previo conocimiento y autorización de su jefe inmediato superior.

Se verificó que no existe un calendario de capacitaciones ya que este es modificado y actualizado dependiendo de nuevas disposiciones de la Superintendencia de Bancos o de nuevos procedimientos y productos nuevos que este por ofrecer la institución.

De la revisión realizada a los arqueos sorpresivos de enero a junio del 2012 se verificó que este proceso fue realizado por parte del oficial y asistente operativo. Con la novedad que en el mes de marzo no se realizó este procedimiento.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

<p style="text-align: center;">AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</p>	<p>HC 1/2</p>								
<p>AC17 HALLAZGOS POR COMPONENTE</p>									
<p>COMPONENTE: Departamento de Cajas</p>									
<p>HALLAZGO: FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL</p>									
<p>CONDICIÓN: Es el personal de cajas capacitado constantemente</p>									
<p>CRITERIO: No se realizan capacitaciones constantemente ya que esta decisión depende de las normativas de la Superintendencia de Bancos, de servicios nuevos y procedimientos nuevos que implementa la institución.</p>									
<p>CAUSA: Las capacitaciones y adiestramiento son en el ingreso del personal, para desenvolverse en las actividades encomendadas en su puesto de trabajo.</p>									
<p>EFECTO: Desconocimiento de nuevos servicios implementados en el área, Provocando demora en la atención al cliente.</p>									
<p>CONCLUSIÓN: No se aprovecha al máximo el intelecto del recurso humano, por lo que, el personal al estar más capacitado se desempeñara de manera ágil y segura, a su vez permitirá ser multifuncionales, situación que podrá ayudar a cumplir con los objetivos y metas institucionales.</p>									
<p>RECOMENDACIÓN: Establecer un programa de planificación de cursos de capacitación para el personal de cajas, los cuales convendrían que sean periódicamente. Y de esta manera existirá el personal idóneo para la institución.</p>									
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:								
BHIJ - CPAM	09/12/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	16/02/2014								

<p style="text-align: center;">AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</p>	<p>HC 1/2</p>								
<p>AC17 HALLAZGOS POR COMPONENTES</p>									
<p>COMPONENTE: Departamento de Cajas</p>									
<p>HALLAZGO: ÁREA RESTRINGIDA</p>									
<p>CONDICIÓN: Incumplimiento en el área de cajas, ésta es restringida</p>									
<p>CRITERIO: La institución cuenta con un manual en donde se establece que a esta área ingrese solo personal autorizado.</p>									
<p>CAUSA: El personal hace caso omiso a esta restricción de ingreso a esta área.</p>									
<p>EFECTO: El incumplimiento de esta política puede ocasionar que el personal pierda su concentración provocando faltantes de dinero o sanciones innecesarias tanto al personal de cajas como al personal que ingreso sin autorización.</p>									
<p>CONCLUSIÓN: Al declarar a este departamento como área restringida facilita al personal trabajar en un ambiente confiable y seguro. El hecho de que no se cumpla con esta política, esto provoca incertidumbre al personal de esta área.</p>									
<p>RECOMENDACIÓN: Se recomienda la implementación de counters en el área de cajas con la finalidad de mantener seguridad, organizar y optimizar las funciones de dicha área y a su vez establecer una sanción al personal que incurra en esta falta y así evitar incidentes.</p>									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Elaborado por:</td> <td style="width: 50%;">Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHJ - CPAM</td> <td style="text-align: center;">09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td style="text-align: center;">16/02/2014</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:								
BHJ - CPAM	09/12/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	16/02/2014								

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				PA 1/1								
AC10 INFORMACIÓN GENERAL												
AC11 Programa de Auditoría												
COMPONENTE: Departamento Operativo												
Objetivos:												
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se cumplen las actividades encomendadas. 												
No	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA								
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CI	BHIJ -CPAM	05/12/2013								
2	Elaborar una matriz de ponderación de riesgos y determinar el nivel de confianza de la auditoría de gestión.	MPR	BHIJ -CPAM	19/12/2013								
3	Evaluar los elementos de la gestión mediante indicadores.	MPR	BHIJ -CPAM	21/12/2013								
4	Realizar una hoja de hallazgos con los puntos de control interno.	HCI	BHIJ -CPAM	04/02/2014								
<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>					Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:											
BHIJ - CPAM	09/12/2013											
Revisado por:	Fecha:											
BRGD	16/02/2014											

AUDITORASUTC				ECI 1/1	
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA					
ARCHIVO CORRIENTE					
AUDITORÍA DE GESTIÓN					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					
AC12 EVALUACIÓN GENERAL DEL CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: DEPARTAMENTO OPERATIVO					
Objetivo: Recopilar información por medio de la aplicación de técnicas para evaluar el grado de eficiencia y eficacia del cumplimiento de procesos que realiza el departamento.					
#	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un manual operativo de funciones para el departamento operativo?	x			Si, mismo que se debe cumplir a cabalidad para poder alcanzar las metas institucionales.
2	¿En los documentos receptados por el operativo constan las firmas y sellos de responsabilidad?	x			Este procedimiento es el respaldo que tienen los operativos de la revisión de los documentos procesados.
3	¿Se realiza monitoreo del efectivo en las áreas de cajas?	x			Es monitoreado por el oficial y asistente operativo
4	¿Se realiza aplicación de sanciones en caso de no cumplir con disposiciones institucionales?	x			En primera instancia se realiza una notificación de advertencia con el propósito de que se rectifique el error con prontitud.
5	¿Se responsabiliza el uso exclusivo de la clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de funciones?	x			Cada empleado es responsable de su clave personal, caso contrario se le responsabilizará y sancionará por mal funcionamiento de la misma.
6	¿Son satisfactorias las condiciones ambientales de las áreas?	x			El área cuenta con todas las comodidades requeridas
7	Existe buena comunicación entre los directivos y los colaboradores?	x			Existe un buen ambiente laboral.
8	¿Existe un departamento encargado responsable de la recuperación de cartera?		x		No existe un departamento pero si hay personas responsables de la recuperación de la cartera.
9	¿Archiva debidamente los registros generados al finalizar el cierre de operaciones de los departamentos?	x			Se archiva de acuerdo a lo dispuesto en los manuales.
10	¿En caso de cometer errores de transacciones se realiza las correcciones establecidas en los manuales vigentes?	x			Se realiza de forma inmediata y con las respectivas autorizaciones.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					MPR 1/1								
AC13 MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO COMPONENTE: DEPARTAMENTO OPERATIVO													
No.	COMPONENTE	%	CALF	FTE.VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN								
1	¿Existe un manual operativo de funciones para el departamento operativo?	10	10	Los 14 empleados del departamento	De 14 empleados, todos aciertan que existe manual operativo de funciones.								
2	¿En los documentos receptados por el operativo constan las firmas y sellos de responsabilidad?	10	10	Los 11 empleados del departamento	De 11 empleados, todos mencionan que sí.								
3	¿Se realiza monitoreo del efectivo en las áreas de cajas?	10	10	Los 2 empleados del departamento	De 2 empleados, indican que si se cumple.								
4	¿Se realiza aplicación de sanciones en caso de no cumplir con disposiciones institucionales?	10	10	Los 13 empleados del departamento	De 13 empleados, 13 señalan que conocen sobre la aplicación de sanciones.								
5	¿Se responsabiliza el uso exclusivo de la clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de funciones?	10	10	Los 14 empleados del departamento	De 14 empleados, todos indican que si porque todos cuentan con una clave personal.								
6	¿Son satisfactorias las condiciones ambientales de las áreas?	10	10	Los 14 empleados del departamento	De 14 empleados, todos indican que sí.								
7	¿Existe buena comunicación entre los directivos y los colaboradores?	10	10	Los 14 empleados del departamento	De 14 empleados todos comentan que si existe comunicación.								
8	¿Existe un departamento encargado responsable de la recuperación de cartera?	10	0	Los 14 empleados del departamento	De 14 empleados todos comentan que no existe un departamento específico.								
9	¿Archiva debidamente los registros generados al finalizar el cierre de operaciones de los departamentos?	10	10	Los 3 empleados del departamento	Los 3 empleados aciertan en cumplir este procedimiento.								
10	¿En caso de cometer errores de transacciones se realiza las correcciones establecidas en los manuales vigentes?	10	10	Los 12 empleados del departamento	De 12 empleados todos mencionan que si se corrigen los errores.								
Total		100	90										
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>						Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:												
BHIJ - CPAM	09/12/2013												
Revisado por:	Fecha:												
BRGD	16/02/2014												

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

DRC
1/1

AC14 DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA
COMPONENTE: DEPARTAMENTO OPERATIVO

← NIVEL DE RIESGO →		
ALTO (A)	MEDIO (M)	BAJO (B)
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
BAJO (B)	MODERADA (M)	ALTO (A)
← NIVEL DE CONFIANZA →		

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

FORMULA:

$$CP = \frac{CT \cdot 100}{PT} \quad CP = \frac{90 \cdot 100}{100} \quad CP = 90 \%$$

CONCLUSIÓN: Al determinar el nivel de riesgo del departamento operativo, se asume que el nivel de confianza es alto y el nivel de riesgo es bajo. Pero se prevee que ocurra eventos mínimos donde se obvие algunos procedimientos de control, perjudicando de esta manera el proceso continuo de sus operaciones.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	IG 1/3								
AC15 INDICADORES DE GESTIÓN									
COMPONENTE: DEPARTAMENTO OPERATIVO									
<p>1. ¿Existe un manual operativo de funciones para el departamento operativo?</p> $\frac{\text{Empleados que conocen el manual}}{\text{total de empleados}} = \frac{14}{14} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Eficiencia}$ <p>Análisis: Una vez aplicado el indicador se constata que el manual operativo de funciones es conocido en un 100% por todo el personal.</p>									
<p>2. ¿En los documentos receptados por el operativo constan las firmas y sellos de responsabilidad?</p> $\frac{\text{Empleados que cumplen con el procedimiento}}{\text{total de empleados}} = \frac{11}{11} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Efectividad}$ <p>Análisis: Al aplicar el indicador el personal revela que los procedimientos se cumplen al 100%</p>									
<p>3. ¿Se realiza monitoreo del efectivo en las áreas de cajas?</p> $\frac{\text{Empleados designados}}{\text{Empleados que cumplen}} = \frac{2}{2} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Eficiencia}$ <p>Análisis: Se constató que las personas encargadas de este procedimiento realizan el monitoreo en forma constante, cumpliendo con eficiencia lo indicado en el manual operativo.</p>									
<p>4. ¿Se realiza aplicación de sanciones en caso de no cumplir con disposiciones institucionales?</p> $\frac{\text{Empleados que conocen sobre las sanciones}}{\text{Total Empleados}} = \frac{13}{13} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Eficiencia}$ <p>Análisis: se verifico que todos los empleados tienen conocimiento de las sanciones descritas en los manuales vigentes, lo mismo que les permite estar al tanto de las situaciones que pueden provocar una sanción.</p>									
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:								
BHIJ - CPAM	09/12/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	16/02/2014								

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

IG
2/3

AC15 INDICADORES DE GESTIÓN

COMPONENTE: DEPARTAMENTO OPERATIVO

5. ¿Se responsabiliza el uso exclusivo de la clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de funciones?

$$\frac{\text{Claves otorgadas}}{\text{Total Empleados}} = \frac{14}{14} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Ética}$$

Análisis: Se constató que el personal trabaja con respectiva clave de acceso al sistema informático por lo que se deduce que los empleados trabajan con ética en un 100%

6. ¿Son satisfactorias las condiciones ambientales de las áreas?

$$\frac{\text{Empleados Satisfechos}}{\text{Total Empleados}} = \frac{14}{14} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Ecología}$$

Análisis: Se pudo visualizar que las condiciones ambientales de las áreas del departamento operativo son aptas al 100% para el desenvolvimiento laboral del personal.

7. ¿Existe buena comunicación entre los directivos y los colaboradores?

$$\frac{\text{Personal que lo confirman}}{\text{Total de personal}} = \frac{14}{14} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Ética}$$

Análisis: Se constata que existe una buena relación laboral, lo mismo que permite una comunicación y un excelente ambiente de trabajo.

8. ¿Existe un departamento encargado responsable de la recuperación de cartera?

$$\frac{\text{Departamento Responsable}}{\text{Total de personas que lo confirman}} = \frac{0}{14} = 0 * 100 = 0 \% \text{ de } \mathbf{Eficiencia}$$

Análisis: Se confirmó la falta de un departamento para la recuperación de cartera. Por lo que en cuestión de infraestructura se podría decir que la falta de este afectaría en cumplimiento de procedimientos en cuanto a la recuperación de la cartera.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

IG
3/3

AC15 INDICADORES DE GESTIÓN

COMPONENTE: DEPARTAMENTO OPERATIVO

- 9. ¿Archiva debidamente los registros generados al finalizar el cierre de operaciones de los departamentos?**

$$\frac{\text{Personal que cumple con los procedimientos}}{\text{Total de personal}} = \frac{3}{3} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Eficiencia}$$

Análisis: Se confirmó que existe un archivo en donde se guarda en forma cronológica y alfabética los registros generados diariamente. Este proceso se lo realiza con el 100% de eficiencia.

- 10. ¿En caso de cometer errores de transacciones, se realiza las correcciones establecidas en los manuales vigentes?**

$$\frac{\text{Personal que cumple con los procedimientos}}{\text{Total de personal}} = \frac{12}{12} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Eficiencia}$$

Análisis: Con este indicador se confirmó que al ocurrir algún error involuntario el personal realiza las correcciones respectivas con previa autorización.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	CN 1/1								
AC16 CÉDULA NARRATIVA									
COMPONENTE: DEPARTAMENTO OPERATIVO									
<p>Este departamento es la cabeza del control interno de las funciones realizadas por los empleados de los distintos departamentos, puesto que este se encarga de verificar el adecuado cumplimiento de los procesos establecidos para los diferentes productos y servicios.</p> <p>Se constató que el manual de procesos es conocido por el personal pero no todos trabajan de acuerdo con los procedimientos establecidos en dicho manual ya que se confirmó mediante la revisión efectuada a una muestra de 150 documentos que respaldan las notas de débito y crédito, requerimientos varios o cartas emitidas por el cliente durante los meses de marzo-mayo del 2012 , que en 10 documentos no existe en el sello de verificación de firmas la sumilla de la persona responsable de la verificación.</p> <p>Existe un control permanente con respecto al monitoreo del efectivo el mismo que les permite cumplir con los procedimientos impartidos en el manual donde consta que el área de cajas debe mantener un monto no mayor a \$10.000. Superado este valor el cajero está en la obligación de entregar mediante comprobante a bóveda su excedente.</p> <p>En el manual operativo. “DE LAS SANCIONES”; se confirmó que en primera instancia por una falta a los procedimientos operativos o de funciones se procede a una llamada de atención en forma verbal, si es reincidente, la atención será por escrito. En caso que la falta sea grave se procede con un memo a la carpeta, misma que será enviada a recursos humanos a la matriz y ellos conjuntamente con el gerente de agencia procederán a dar el visto bueno.</p> <p>Al revisar la carpeta general “DE SANCIONES” se constató la existencia de llamadas de atención por escrito y en algunas ocasiones el mismo personal reincide en la misma falta. Pero no se observó que la segunda llamada de atención se enfatice más en aclarar la corrección de la acción, también se constató que el personal no ha sido sancionado por faltas graves.</p> <p>En cuanto a la distribución de áreas se constató que no existe un departamento creado exclusivamente a la recuperación de cartera, no obstante se pudo verificar que el personal de negocios es quien realiza estas funciones mismas que se pudo comprobar mediante revisión documental archivada por cada integrante de esta área.</p> <p>Al momento se solicitar información para realizar este trabajo se pudo constatar que la documentación esta archivada en forma cronológica de las transacciones diarias que realizan los distintos departamento, así como también existe un archivo general de clientes organizado en forma alfabética y por oficial, facilitando de esta manera la manipulación de documentos.</p> <table border="1" data-bbox="1110 1816 1433 1928" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Elaborado por:</td> <td style="width: 50%;">Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:								
BHIJ - CPAM	09/12/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	16/02/2014								

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	HC 1/2								
AC17 HALLAZGOS POR COMPONENTES									
COMPONENTE: Departamento Operativo									
HALLAZGO: LA FALTA DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES									
CONDICIÓN: En el manual operativo existe la aplicación de sanciones como son en primera instancia llamada verbal, segunda por escrito hasta 3 llamadas y en caso de ser reincidente, se enviara un memo con copia a recursos humanos quienes procederán a la sanción correspondiente, en caso de no cumplir con disposiciones institucionales son aplicadas estas sanciones.									
CRITERIO: El personal que infrinja las disposiciones institucionales es sancionado dependiendo de la gravedad de la falta cometida por este.									
CAUSA: El incumplimiento de ciertos procesos incurre a las respectivas sanciones.									
EFECTO: La aplicación de sanciones influye para que el personal tenga precaución de cometer faltas que afecte su labor y el de la institución.									
CONCLUSIÓN: Al revisar la carpeta general “DE SANCIONES” se constató la existencia de llamadas de atención por escrito y en algunas ocasiones el mismo personal reincide en la misma falta. Pero no se observó que la segunda llamada de atención se enfatice más en aclarar la corrección de la acción.									
RECOMENDACIÓN: Se recomienda la revisión de los manuales de sanciones e incentivar al personal, no necesariamente incentivos económicos, puede ser con cartas de felicitación, entrega de cupos para compras entre otros, esto provocará que el empleado se encuentre motivado y evite las infracciones y pueda desempeñarse en forma ágil.									
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ – CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHIJ – CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:								
BHIJ – CPAM	09/12/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	16/02/2014								

AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	HC 1/2								
AC17 HALLAZGOS POR COMPONENTES									
COMPONENTE: Departamento Operativo									
HALLAZGO: INEXISTENCIA DE UN DEPARTAMENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA									
CONDICIÓN: No se cuenta con un departamento responsable									
CRITERIO: Los oficiales de crédito son los responsables de la recuperación de cartera, a su vez recae esta función en los asistentes de negocios.									
CAUSA: La Agencia Matriz no cree indispensable un departamento de este tipo en la agencia Latacunga									
EFEECTO: Sobrecarga de trabajo									
CONCLUSIÓN: Se constató que al no existir un departamento específico para la recuperación de cartera provoca sobrecarga de trabajo al personal responsable.									
RECOMENDACIÓN: Estudiar la posible implementación de un departamento adecuado y con el personal capacitado e idóneo que se encargue de este procedimiento mismo que se lo realizara en forma eficiente ya que sería el único responsable de la recuperación de cartera.									
<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ – CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>		Elaborado por:	Fecha:	BHIJ – CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:								
BHIJ – CPAM	09/12/2013								
Revisado por:	Fecha:								
BRGD	16/02/2014								

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

IG
1/1

AC15 INDICADORES DE GESTIÓN

CONTROL INTERNO

- 1. ¿El tiempo de atención al cliente se cumple según los parámetros establecidos en el manual de procesos y procedimientos de la institución?**

$$\frac{\text{Personal que lo confirman}}{\text{Total de personal}} = \frac{0}{14} = 0 * 100 = 0 \% \text{ de Eficiencia}$$

Análisis: Este procedimiento no cuenta con la eficiencia requerida del caso, cabe destacar que no es por incumplimiento de los empleados, el asunto es que cada trámite es diferente lo que ocasiona que el tiempo de atención se extienda más de lo establecido.

- 2. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos institucionales de Mutualista Pichincha Agencia Latacunga?**

$$\frac{\text{Personal que lo confirman}}{\text{Total de personal}} = \frac{14}{14} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Eficacia}$$

Análisis: el índice de la eficacia se cumple en un 100% siendo este óptimo para la institución.

- 3. ¿Se cumplió con el número de productos y servicios ofertados por la institución durante el año 2012?**

$$\frac{\text{Personal que lo confirman}}{\text{Total de personal}} = \frac{14}{14} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Efectividad}$$

Análisis: Se cumplió con el 100% de efectividad la puesta en marcha de los 7 productos programados ya que fueron ofertados en su totalidad.

- 4. ¿El personal participa de los controles ambientales establecidos en el manual de la institución?**

$$\frac{\text{Personal que lo confirman}}{\text{Total de personal}} = \frac{14}{14} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Ecología}$$

Análisis: El índice de ecología alcanzó un 100% ya que el personal toma las medidas necesarias para garantizar que sus acciones y prácticas institucionales caminen en pro de la defensa ambiental.

- 5. ¿El personal se responsabiliza por la calidad de información que brinda la institución a sus clientes?**

$$\frac{\text{Personal que lo confirman}}{\text{Total de personal}} = \frac{14}{14} = 1 * 100 = 100 \% \text{ de Ética}$$

Análisis: Una vez aplicado este indicador se tiene como resultado que todo el personal mantiene una responsabilidad del 100% sobre el nivel de ética y calidad a la información otorgada al cliente ya que de 10 beneficiarios, todos mencionan que han tenido un resultado favorable de una manera oportuna.

Elaborado por:	Fecha:
BHIJ – CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

AUDITORASUTC

GUÍA DE CONFORMACIÓN DEL ARCHIVO CORRIENTE

AC10	ÍNDICE	INFORMACIÓN GENERAL	No.
AC18	BI	Borrador del Informe	2/2
AC19	CR	Comunicación de Resultados/ Informe Final	4/4

Elaborado por:	Fecha:
BHU - CPAM	09/12/2013
Revisado por:	Fecha:
BRGD	16/02/2014

<p style="text-align: center;">AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</p>	<p style="text-align: center;">BI 1/2</p>
<p style="text-align: center;">AC18 BORRADOR DEL INFORME</p>	
<p style="text-align: right;">Latacunga, 10 de febrero 2014</p> <p>Licenciada Rafaela Holguín de Andrade GERENTE DE LA MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA Presente.-</p> <p>De nuestra consideración:</p> <p>Hemos realizado la auditoría de gestión a Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, se realizó para determinar y evaluar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad, ecología y ética de los procesos y procedimientos de la institución.</p> <p>Nuestra Auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, incluyendo las pruebas pertinentes y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo a las circunstancias.</p> <p>ENFOQUE DE LA AUDITORÍA</p> <p>Motivo de la Auditoría</p> <p>Mediante reunión realizada con la señora Lcda. Rafaela Holguín de Andrade, el 17 de abril del 2013 contando con su respectivo documento de respaldo se procede con la firma de autorización para realizar una Auditoría de Gestión en la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, ubicado en la Parroquia La Matriz del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi al período de 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012.</p> <p>OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN:</p> <p>Objetivo General</p> <p>Ejecutar una auditoría de gestión a Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, aplicando los índices adecuados como instrumento, para determinar el grado de cumplimiento, sus potencialidades y debilidades, de manera que la institución pueda tomar decisiones oportunas en base a los hallazgos encontrados.</p>	

AUDITORASUTC
MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

BI
2/2

Objetivos Específicos

- Recopilar información general de los manuales y procedimientos de las funciones de cada uno de los departamentos de Mutualista Pichincha Agencia Latacunga con la finalidad de crear un punto de partida para ejecutar este trabajo.
- Emplear las técnicas necesarias para ejecutar la evaluación a los elementos de la gestión, y obtener resultados que muestren el estado actual del mismo, y se pueda recomendar procedimientos que ayuden a mejorar el control interno de la institución.
- Realizar un informe de auditoría de gestión que abarque conclusiones y recomendaciones efectivas de los resultados obtenidos en el período de estudio, para contribuir como una herramienta útil para ayudar a una adecuada toma de decisiones.

ALCANCE

La auditoría de gestión a la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga cubrirá en forma detallada los procesos ejecutados en los departamentos de crédito, cajas y el departamento operaciones entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, con el objeto de evaluar la gestión de las operaciones realizadas en la Institución.

COMPONENTES AUDITADOS

- ✓ Departamento de Crédito
- ✓ Departamento de Cajas
- ✓ Departamento Operativo



BONILLA HERRERA INGRID JANETH
CI: 050225110-1



CALLES PEREZ AMELIA DE LAS MERCEDES
CI: 050191737-1

<p style="text-align: center;">AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</p>	<p>CR 1/4</p>
<p>AC19 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS/ INFORME FINAL</p>	
<p style="text-align: right;">Latacunga, 16 de febrero 2014</p> <p>Licenciada Rafaela Holguín de Andrade GERENTE DE LA MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA Presente.-</p> <p>De nuestra consideración:</p> <p>En cumplimiento al contrato de la auditoría de gestión para el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, efectuamos la evaluación de control interno, mediante la cual se obtuvo los siguientes resultados que se ponen en consideración, con el propósito de que nuestras recomendaciones sean puestas en práctica.</p> <p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</p> <p>HALLAZGO: DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA PARA CRÉDITO</p> <p>CONDICIÓN: Se debe entregar los requisitos completos y claros al iniciar el proceso de crédito sin excepción de cliente alguno.</p> <p>CRITERIO: Se debe revisar la documentación solicitada con anterioridad al socio para poder cumplir con el plazo estimado para la aprobación del crédito.</p> <p>CAUSA: El incumplimiento de la entrega de documentos solicitados por parte del socio y la aglomeración de los usuarios en espera provocan atrasos en el proceso de crédito.</p> <p>EFECTO: Insatisfacción por parte de los socios y demora en el tiempo estimado del proceso crediticio. Esto ocasiona que el socio opte por buscar otras instituciones financieras con más agilidad en el trámite sin tomar en cuenta las tasas de interés.</p> <p>CONCLUSIÓN: Toda documentación debe ser receptada completamente para evitar contratiempos y demora en el proceso de crédito.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Al Oficial de Crédito: Se debe entregar los requisitos y aclarar dudas en el momento que el cliente se acerque a consultar sobre crédito y posteriormente al recibir la documentación verificar que este completa para evitar la demora en el proceso de crédito.</p>	

<p style="text-align: center;">AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</p>	<p style="text-align: center;">CR 2/4</p>
<p style="text-align: center;">AC19 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS/ INFORME FINAL</p>	
<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE CAJAS</p>	
<p>HALLAZGO: FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL</p>	
<p>CONDICIÓN: Es el personal de cajas capacitado constantemente</p>	
<p>CRITERIO: No se realizan capacitaciones constantemente ya que esta decisión depende de las normativas de la Superintendencia de Bancos, de servicios nuevos y procedimientos nuevos que implementa la institución.</p>	
<p>CAUSA: Las capacitaciones y adiestramiento son solo al ingreso del personal, para que estos se desenvuelvan en las actividades encomendadas en su puesto de trabajo. Cabe indicar que las capacitaciones no son constantes por tal motivo al momento de implementar nuevos servicios no reciben una capacitación específica provocando demora en la atención al cliente</p>	
<p>EFECTO: Desconocimiento de nuevos servicios implementados en el área, Provocando demora en la atención al cliente.</p>	
<p>CONCLUSIÓN: No se aprovecha al máximo el intelecto del recurso humano, por lo que, el personal al estar más capacitado se desempeñara de manera ágil y segura, a su vez permitirá ser multifuncionales, situación que podrá ayudar a cumplir con los objetivos y metas institucionales.</p>	
<p>RECOMENDACIÓN:</p>	
<p>Al Jefe Operativo y Gerente de Agencia: Establecer un programa de planificación de cursos de capacitación para el personal de cajas, los cuales convendrían que sean periódicamente. Y de esta manera existirá el personal idóneo para la institución.</p>	
<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE CAJAS</p>	
<p>HALLAZGO: ÁREA RESTRINGIDA</p>	
<p>CONDICIÓN: Incumplimiento en el área de cajas, ésta es restringida</p>	
<p>CRITERIO: La institución cuenta con un manual en donde se establece que a esta área ingrese solo personal autorizado.</p>	
<p>CAUSA: El ingreso al área de cajas es exclusivamente para el personal autorizado pero se constató que en ciertas ocasiones los funcionarios hacen caso omiso a esta restricción. Debido a que no existe la división de áreas en el departamento de cajas puede provocar incertidumbre.</p>	

<p style="text-align: center;">AUDITORASUTC MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</p>	<p style="text-align: center;">CR 3/4</p>
<p style="text-align: center;">AC19 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS/ INFORME FINAL</p>	
<p>EFFECTO: El incumplimiento de esta política puede ocasionar que el personal pierda su concentración provocando faltantes de dinero o sanciones innecesarias tanto al personal de cajas como al personal que ingreso sin autorización.</p> <p>CONCLUSIÓN: Al declarar a este departamento como área restringida facilita al personal trabajar en un ambiente confiable y seguro. El hecho de que no se cumpla con esta política, esto provoca incertidumbre al personal de esta área.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Al jefe operativo: Se recomienda la implementación de counters en el área de cajas con la finalidad de mantener seguridad, organizar y optimizar las funciones de dicha área y a su vez establecer una sanción al personal que incurra en esta falta y así evitar incidentes.</p> <p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE OPERACIONES</p> <p>HALLAZGO: LA FALTA DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES</p> <p>CONDICIÓN: En el manual operativo existe la aplicación de sanciones como son en primera instancia llamada verbal, segunda por escrito hasta 3 llamadas y en caso de ser reincidente, se enviara un memo con copia a recursos humanos quienes procederán a la sanción correspondiente, en caso de no cumplir con disposiciones institucionales son aplicadas estas sanciones.</p> <p>CRITERIO: El personal que infrinja las disposiciones institucionales es sancionado dependiendo de la gravedad de la falta cometida por este.</p> <p>EFFECTO: La aplicación de sanciones influye para que el personal tenga precaución de cometer faltas que afecte su labor y el de la institución.</p> <p>CAUSA: El incumplimiento de ciertos procesos incurre a las respectivas sanciones.</p> <p>CONCLUSIÓN: Al revisar la carpeta general “DE SANCIONES” se constató la existencia de llamadas de atención por escrito y en algunas ocasiones el mismo personal reincide en la misma falta. Pero no se observó que la segunda llamada de atención se enfatice más en aclarar la corrección de la acción.</p>	

AC19 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS/ INFORME FINAL

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe Operativo y Gerente de Agencia: Se recomienda dar charlas o dar a conocer los manuales de manera periódica para que puedan estar al tanto de las sanciones en caso de incumplir con los procedimientos y funciones asignadas y evitar las reincidencia y a su vez generar incentivos al personal, no necesariamente incentivos económicos, puede ser con cartas de felicitación, entrega de cupos para compras entre otros. Esto provocara que el personal se encuentre motivado y con ganas de trabajar.

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

HALLAZGO: INEXISTENCIA DE UN DEPARTAMENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CONDICIÓN: No se cuenta con un departamento responsable

CRITERIO: Los oficiales de crédito son los responsables de la recuperación de cartera, a su vez recae esta función en los asistentes de negocios.

CAUSA: La Agencia Matriz cree que no es indispensable la implementación de un departamento de recuperación de cartera en la Agencia Latacunga.

EFECTO: Sobrecarga de trabajo

CONCLUSIÓN: Se constató que al no existir un departamento específico para la recuperación de cartera provoca sobrecarga de trabajo al personal responsable.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente: Estudiar la posible implementación de un departamento adecuado y con el personal capacitado e idóneo que se encargue de este procedimiento, mismo que se lo realizara en forma eficiente ya que sería el único responsable de la recuperación de cartera y esto evitara sobrecarga de trabajo y el personal trabajara eficientemente en sus funciones correspondientes.

Atentamente,

BONILLA HERRERA INGRID JANETH

CI: 050225110-1

CALLES PÉREZ AMELIA DE LAS MERCEDES

CI: 050191737-1

FASE V: SEGUIMIENTO Y MONITOREO

PLAN DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA MUTUALISTA PICHINCHA AGENCIA LATACUNGA												
No.	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE								
1	Supervisión	-	-	Jefe Operativo: realizar inspecciones sorpresivas al personal								
2	Control de documentos posteriores al crédito	03/03/2014	Constante	Oficiales de Negocios								
3	Capacitación y motivación al personal	10/03/2014	04/04/2014	Gerente de Agencia								
4	Cumplimiento de políticas	03/03/2014	Constante	Todo el Personal								
5	Análisis e implementación de departamento de recuperación de cartera.	10/03/2014	02/02/2015	Agencia Matriz								
Responsable del Plan de Seguimiento y Monitoreo: Sra. Calles Pérez Amelia de las Mercedes												
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BHIJ - CPAM</td> <td>09/12/2013</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>BRGD</td> <td>16/02/2014</td> </tr> </table>					Elaborado por:	Fecha:	BHIJ - CPAM	09/12/2013	Revisado por:	Fecha:	BRGD	16/02/2014
Elaborado por:	Fecha:											
BHIJ - CPAM	09/12/2013											
Revisado por:	Fecha:											
BRGD	16/02/2014											

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En base a la investigación que se llevó a cabo se pudo llegar a las siguientes conclusiones.

1. Se aplicó una auditoría de gestión con el propósito de verificar si el personal cumple sus funciones con eficiencia, eficacia, efectividad, ecología y ética. Así detectar los puntos débiles existentes en las gestiones realizadas por los integrantes; mejorando y fortaleciendo sus procedimientos de modo que puedan cumplir con los objetivos de la institución.
2. Una apropiada planificación de las actividades facilita la distribución y el desarrollo de los procesos, mejorando el nivel de desempeño de acuerdo a las capacidades y habilidades que posee el personal.
3. En cuanto al recurso humano, el desconocimiento de las actualizaciones de manuales y políticas ocasiona que el personal no desempeñe de forma óptima sus funciones.
4. Al no existir un departamento exclusivo de recuperación de cartera conlleva a la sobrecarga de trabajo perjudicando así el cumplimiento de funciones a los asistentes de negocios ya que se le atribuye una función adicional que no se contempla en el manual de funciones. Cabe destacar que en periodos de vacaciones y calamidad domestica todo el personal pasa a ser multifuncional sin haber tenido la capacitación adecuada.

4.2. Recomendaciones

1. Se recomienda la aplicación de una auditoria de gestión en un periodo que no sobrepase los dos años ya que esta permitirá la mejorara continua de la misma, este análisis reflejara resultados positivos y negativos y ayudara a la institución a tomar decisiones oportunas.

2. Es recomendable que la organización mantenga una buena segregación de funciones y realice evaluaciones permanentes del trabajo desarrollado por el personal, con el fin de mantener y mejorar su desempeño y llegar a cumplir con los objetivos planteados.
3. Se recomienda dar a conocer los manuales constantemente actualizados al personal en general mediante charlas, capacitaciones, boletines informativos o en las reuniones semanales que tiene la institución lo cual permitirá resolver dudas y de esta manera el personal esté capacitado para atender a posibles problemas.
4. Se recomienda realizar un estudio profundo sobre la implementación de dicho departamento ya que esto beneficiara en forma eficiente y eficaz la recuperación de la cartera, misma que permitirá el desarrollo de las actividades posteriores. Esto ayudara que el personal no pase a ser multifuncional permitiendo así desempeñarse en sus funciones y dar una atención veraz y oportuna al cliente.

BIBLIOGRAFÍA

CITADA

- ALVIN A. Arens, “AUDITORÍA UN ENFOQUE INTEGRAL”, Sexta Edición, 2010, pág. 96
- AMARO, G., Raymundo, “ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”, segunda Edición, Editorial Tiempo, 2010, pág. 125
- CÁRDENAS, Alejandro, “MANUAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE CAMBIO”, segunda Edición, ECO EDICIONES, 2010, pág. 98
- CARDOZO CUENCA, Hernán, “AUDITORÍA DEL SECTOR SOLIDARIO”, Editorial MC Graw-Hill, 2010, pág. 18
- CEPEDA, Gustavo A., “AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO”, Editorial MC Graw-Hill, 2010, pág. 41-42-43
- COOK, John; WINKLE, Gary, “UN ENFOQUE ADMINISTRATIVO”, MC Graw-Hill, Bogotá/México, 2010, pág. 72-75
- ESTUPIÑÁN, Orlando, “ANÁLISIS FINANCIERO Y DE GESTIÓN”, Segunda Edición, Editorial ECO EDICIONES, 2011, pág. 36
- ESTUPIÑÁN, Orlando, “ANÁLISIS FINANCIERO Y DE GESTIÓN”, Segunda Edición, Editorial ECO EDICIONES, 2011, pág. 45-99-101
- FAINSTEIN, Héctor y ABADI, Mauricio., “ TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN”, Primera Edición, ECO EDICIONES, 2013, pág. 254
- FONSECA, Oswaldo,” GUÍA DICTÁMENES DE AUDITORÍA”, 2009, pág. 42
- HERNÁNDEZ, Maritza, “TESIS DE DOCTORADO AUDITORÍA DE GESTIÓN”, 2010, pág. 132
- KELL, W.; BOYNTON, W., “AUDITORÍA MODERNA”, Segunda Edición, Editorial Continental, México, 2009, pág. 3-4-5
- PAREJA, José María, “MANUAL TEMAS DE EMPRESAS”, Segunda Edición, Editorial ECO EDICIONES, 2011, pág. 93
- LAWRENCW, Gitman, “PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, Décima Edición, Editorial PEARSON EDUCACIÓN, México, 20113, pág. 453

- LÓPEZ, Francisco, “MARKETING”, Esic Editorial, Madrid, 2013, pág. 111
- PAREJA, José María, “MANUAL TEMAS DE EMPRESAS”, 2011, pág. 93
- MALDONADO, Milton, “ENFOQUE A LA AUDITORÍA DE GESTIÓN”, 2013, pág. 14-20
- MANTILLA B., Samuel A., “AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO”, Primera Edición, Editorial ECO EDICIONES, Bogotá, 2011, pág. 4-8-10-12
- MEIGS, Walter (2011), “AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN”, Primera Edición, Editorial ECO EDICIONES, 2011, pág. 45-47-50
- MENDÍVIL, Víctor M., “ELEMENTOS DE AUDITORÍA”, Quinta Edición, Editorial ECAFSA, 2009, pág. 104
- RIVERA, Olga, “ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS”, Tercera Edición, Publicaciones DEUSTO, 2011, pág. 156-157-158
- STONER James, FREEMAN Dward y GILBER Daniel, “ADMINISTRACIÓN”, Sexta Edición, Editorial PEARSON EDUCACIÓN, México D.F., 2012, ppág. 275
- VALBUENA, Juan Ignacio, “LIBRO ELEMENTOS DE CONTROL, GESTIÓN Y AUDITORÍA”, 2012, pág. 58
- WINKLE, Gary, “AUDITORÍA II, 2011, pág. 146

CONSULTADA

- ANDRADE, Ramiro, “Auditoría Teoría Básica-Enfoque Moderno”, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 1998.
- CEPEDA, Gustavo, “Auditoría y control interno”, Derechos Reservados, Colombia, 1997.
- CHIAVENATO Idalberto, “Proceso Administrativo”, Editorial Mc Graw – Hill, Tercera Edición, Colombia, 2000.
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, “Manual de Auditoría de Gestión”, Quito-Ecuador, 2003.
- COOK, John, “Auditoría”, Edición Tercera, Editorial Mc. GRAW – HILL, México, 1999.
- DÁVALOS, Nelson. CÓRDOVA, Geovanny, “Diccionario de Contabilidad, Finanzas, Auditoría y Administración”, Editorial Edia-Abaco, 2008.

- FAYOL, Henry, “Auditoria un Enfoque Integral”, Editorial Mc. Graw Hill.
- FRANKLIN, Benjamín Enrique, “Auditoría Administrativa”, Última Edición, 2006.
- MALDONADO E. Milton K “Auditoría de Gestión”
- MENDÍVIL ESCALANTE, Víctor Manuel; “Elementos de Auditoría”, Quinta Edición, Editorial Internacional Thomson, México, 2002.
- TAYLOR, Donald H. “Auditoría I Conceptos y Procedimientos”
- HURTADO F., Pablo E., “Auditoria Administrativa y Control Interno” (1995)
- ZAPATA, Pedro. Contabilidad General. Cuarta Edición. Quito, editorial Quebecor World, 2003

ELECTRÓNICA

- auditnet, disponible en la página web:
<http://www.auditnet.org> (Consultado: 15 de octubre 2013/16:30pm.)
- eumed.net , disponible en la página web:
<http://www.eumed.net/ce/2011a/ybb.htm> (Consultado: 20 de octubre 2013/13:30pm)
- FIGUEROA, Patricia, disponible en la página web:
<http://www.monografias.com/trabajos80/conceptos-generalidades-administracion-financiera/conceptos-generalidades-administracion-financiera2.shtml> (Consultado: 3 de diciembre 2013/14:19pm)
- franvill6, Disponible en la página web:
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Auditoria-De-Control-y-Gestion/12964.html> (consultado: 7 de diciembre 2013/ 19:35pm)
- gestiopolis.com, disponible en la página web:
<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/25/ffbnpe.htm>
(Consultado: 5 de noviembre 2013/ 23:25pm)



ANEXOS



ENTREVISTA

Dirigido: A la Sra. Gerente de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, Lcda. Rafaela Holguín de Andrade.

Objetivo: Recompilar información interna y externa de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, mediante la entrevista a la Sra. Gerente para familiarizarnos con el entorno de la institución.

1. Considera Ud. necesaria la aplicación de una auditoría de gestión a la dirección administrativa de la Mutualista Pichincha?
2. La dirección administrativa de la Mutualista Pichincha dispone de reglamentos internos y manual de funciones?
3. Existe una supervisión y control de los procedimientos de control interno en la dirección administrativa?
4. Evalúa el grado de eficiencia, eficacia y efectividad?
5. Se le informa de las necesidades de las unidades adscritas a la dirección administrativa de la Mutualista Pichincha?
6. Cuáles piensa Ud. que serían los beneficios de aplicar una auditoría de gestión?
7. Se fomenta en la institución la confianza entre los empleados y el nivel directivo?
8. Se han realizado anteriormente auditorías de gestión en la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga?
9. Existe una manual de funciones?
10. Cómo mide la eficiencia, eficacia y efectividad del personal que labora en la institución?



CUESTIONARIO

Dirigido: Al personal de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga.

Objetivo: Recompilar información interna y externa de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga, mediante la entrevista a la Sra. Gerente para familiarizarnos con el entorno de la institución.

1. Conoce usted la Misión, Visión y Objetivos Institucionales de la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga?
2. Las acciones de la empresa se basan en una Planificación Estratégica?
3. Usted evalúa la eficiencia, eficacia y economía en las actividades de la Dirección Administrativa?
4. Usted tiene conocimiento si se ha realizado anteriormente Auditorías de Gestión en la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga?
5. Existe un organigrama funcional?
6. Posee la institución manuales actualizados de procesos y procedimientos?
7. Cree usted estar suficientemente capacitado para atender cualquier requerimiento del cliente en forma ágil y oportuna?
8. Cómo calificaría usted al sistema de información de la Dirección Administrativa?
9. Ha detectado algún problema de desempeño Administrativo en la Mutualista Pichincha Agencia Latacunga?
10. Se realiza la medición de objetivos alcanzados?