



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

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

**Título del Proyecto de Investigación:**

**“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS  
OPERACIONALES DE LA EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2013.”**

**Autora:**

Gema Rocío Alvarado Rosero

**Director:**

Ing. Abrahan Moisés Auhing Triviño MSc.

**Quevedo – Los Ríos – Ecuador**

**2015**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, **GEMA ROCIO ALVARADO ROSERO**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

**GEMA ROCIO ALVARADO ROSERO**

# **CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

El suscrito, Ing. Abrahan Moisés Auhing Triviño, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada, Srta. Gema Rocío Alvarado Rosero, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS OPERACIONALES DE LA EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2013.”, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría (C.P.A), bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

---

**ING. ABRAHAN MOISÉS AUHING TRIVIÑO MSc.**  
**DIRECTOR DE TESIS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Título:**

“Auditoría Administrativa y su incidencia en los procesos operacionales de la Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., Cantón Quevedo, año 2013.”

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría (C.P.A).

Aprobado por:

---

**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL DE TESIS**

Ing. Flor Janet Franco Cedeño, MSc.

---

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS**

Dra. Badie Cerezo Segovia, MSc.

---

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS**

C.P.A Rosa Marjorie Torres Briones, MSc

**QUEVEDO-LOS RÍOS-ECUADOR**

**2015**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de Investigación se lo dedico a Dios porque ha estado conmigo siempre en los momentos más difícil de mi vida, dándome salud, fortaleza, fuerzas y valor para seguir adelante, luchando por este gran sueño de llegar a ser una profesional.

A mi familia por el apoyo incondicional que han mantenido hacia mí, durante todo este largo trayecto de mi vida, los cuales han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento ya que gracias a sus consejos y sus palabras sabias de aliento he salido adelante, gracias por toda la fe, enseñanzas, esfuerzo, comprensión y amor que han depositado en mí en cada uno de los retos que se me presentaban y espero nunca defraudarlos.

Asimismo dedico este trabajo a todas las personas que estuvieron presentes conmigo diariamente apoyándome, y dándome ánimos aconsejándome para no rendirme en este transcurso del presente trabajo.

**Gema Roció Alvarado Rosero**

## **AGRADECIMIENTO**

El primer lugar quiero darle las gracias a mi Dios por haberme prestado vida y salud; fortaleza, fuerzas y valor para seguir adelante, luchando por este gran sueño de llegar a ser una profesional.

Mis sinceros agradecimientos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, prestigiosa Universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

También quiero agradecer a distinguidos docentes quienes que con su profesionalismo y ética me enseñaron en las aulas de clases y de ellos aprendí mucho, cosas que se ven en la vida diaria de cada persona.

A mi director de tesis Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, quien con su experiencia como docente, ha sido la guía idónea, durante el proceso que ha llevado el realizar esta tesis, me ha brindado el tiempo necesario, como la información para que este anhelo llegue a ser felizmente culminada con éxito.

**Gema Roció Alvarado Rosero**

## CÓDIGO DUBLIN

<b>Título:</b>	“Auditoría Administrativa y su incidencia de los procesos operacionales de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda, Cantón Quevedo año 2013”.
<b>Autor</b>	Gema Rocío Alvarado Rosero
<b>Palabras Claves</b>	Auditoría Administrativa; Procesos Operacionales
<b>Fecha de publicación</b>	01/02/2015
<b>Editorial</b>	Quevedo, 2015
<b>Resumen:</b>	<p>Resumen._ La Auditoria Administrativa es un aporte muy importante para la empresa, debido a la significatividad de normas y políticas inducidas en la misma, se pretende observa un control de los procesos operacionales con el fin de estudiar el resultado para de esta manera, determinar cómo repercute en su liquidez. Al ejecutar la presente investigación se plantea como Objetivo General: Determinar la incidencia de la auditoría administrativa en los procesos operacionales de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., Cantón Quevedo año 2013.</p> <p><b>Abstrac.- The Management Audit is an important contribution to the company, due to the significance of standards and policies induced therein, is to observe a control operational processes in order to study the result to thereby determine how it affects its liquidity. When you run this investigation is presented as General Objective: To determine the incidence of administrative audit on operational business processes Cooperative Savings and Credit Ltda October 29, 2013 Quevedo Canton.</b></p>
<b>Descripción:</b>	198 hojas: dimensiones 29 x 21 cm CD-ROM
<b>URI</b>	<a href="https://biblioteca.uteq.edu.ec">https://biblioteca.uteq.edu.ec</a>

# ÍNDICE

PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS .....	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CÓDIGO DUBLIN .....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE PAPEL DE TRABAJO.....	xi
ÍNDICES DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
ABSTRACT AND KEYWORDS.....	xiii

Introducción.....	1
-------------------	---

## **CAPÍTULO I: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1. Problema de la Investigación.....	5
1.1.1. Planteamiento del problema.....	5
Diagnóstico.....	6
Pronóstico.....	6
1.1.2. Formulación del problema.....	7
1.2.3. Sistematización del Problema.....	7
1.2.Objetivos.....	8
1.2.1. Objetivo General .....	8
1.2.2. Objetivos Específicos .....	8
1.3. Justificación .....	9

## **CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. Marco Conceptual .....	11
2.1.1. La Auditoría Administrativa.....	11
2.1.1.1. Conceptualización de la Auditoría Administrativa .....	11
2.1.1.2. Metodología para la Auditoria Administrativa. ....	12
2.1.1.3. Objetivos de la Auditoría.....	16
2.1.1.4. Alcance de la Auditoría .....	17
2.1.1.5. Campo de aplicación de la auditoría en el sector privado. ....	18
2.1.2 Control Interno.....	19

2.1.2.1. Importancia del Control Interno.....	20
2.1.2.2. Componentes del Control Interno .....	20
2.1.3. Procesos Operacionales .....	24
2.2. Marco Referencial .....	25
2.2.1 Auditoria Administrativa.....	25
2.2.2 Procesos Operacionales .....	25
2.2.3 Control Interno.....	26
2.2.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA´S).....	26
2.2.5. Código de Trabajo.....	27
2.2.6 Ley de Seguridad Social .....	30
2.2.7. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.....	34
2.2.8 Ley de la Superintendencia de Bancos .....	36

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Localización.....	42
3.2. Tipos de Investigación.....	42
3.2.1. Investigación Descriptiva.....	42
3.2.2. Investigatigación Exploratoria .....	42
3.2.3. Investigatigación Analítica.....	42
3.2.4. Investigación Causal.....	42
3.2.5. Investigación de Campo.....	43
3.3 Metodos de Investigación.....	43
3.3.1. Investigativo.....	43
3.3.2. Científico.....	43
3.3.3. Inductivo.....	44
3.3.4. Método Empírico.....	44
3.4. Fuentes de recopilación de Información.....	44
3.5. Diseño de Investigación.....	44
3.6. Instrumentos de Investigación.....	46
3.6.1. La observación.....	46
3.6.2 La entrevista.....	46
3.7. Tratamiento de los Datos.....	47
3.8. Talento Humano y Materiales.....	47
3.8.1 Materiales.....	48

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4. Resultados.....	49
4.1. Plan general de Auditoría Administrativa .....	50
4.1.1. Fase I Planificación.....	52
4.1.2. Fase II Instrumentación.....	86
4.1.3 Fase III. Informe.....	151
4.1. Discusión.....	165

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones.....	168
5.2. Recomendaciones.....	169

## **CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA**

6.1 Bibliografía.....	171
-----------------------	-----

## **CAPÍTULO VII: ANEXOS**

Anexos.....	173
-------------	-----

## ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

Papel de trabajo N° 01 Visita a las instalaciones .....	52
Papel de trabajo N° 02 Estructura jerarquica.....	74
Papel de trabajo N° 03 Matriz análisis foda .....	83
Papel de trabajo N° 04 Flujogramas .....	88
papel de trabajo N° 05 Narrativas .....	92
papel de trabajo N° 06 Cuestionario de Control Interno .....	96
papel de trabajo N° 07 Riesgo de Auditoría.....	110
papel de trabajo N° 08 Hojas de Hallazgos .....	128
papel de trabajo N° 09 Convocatoria para presentar el informe borrador.....	149
papel de trabajo N° 10 Informe final de Control Interno .....	164

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 01 Solicitud enviada a la empresa .....	174
Anexo N° 02 Carta de aceptacion de la empresa.....	175
Anexo N° 03 Tema de investigaciòn.....	176
Anexo N° 04 Árbol del problema .....	177
Anexo N° 05 Aval del Docente de Ingles.....	178
Anexo N° 05 Fotos de la empresa.....	179

## **Resumen Ejecutivo**

La empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., está ubicada en el Cantón Quevedo, calle 7 de Octubre entre décima tercera y decima cuarta.

La Auditoría Administrativa es un aporte muy importante para la empresa, debido a la significatividad de normas y políticas inducidas en la misma, se pretende observar un control de los procesos operacionales con el fin de estudiar el resultado para de esta manera, determinar cómo repercute en su liquidez. Al ejecutar la presente investigación se plantea como Objetivo General: Determinar la incidencia de la Auditoría administrativa en los procesos operacionales de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., Cantón Quevedo año 2013. El trabajo investigativo se ha elaborado mediante métodos que aportaron indiscutiblemente los pasos a seguir para su creación los cuales fueron: Fuentes, Método COSO II, Flujogramas, Narrativas, Creación de firma auditora, investigaciones descriptiva y explicativa, diseño no experimental, población y muestra, presupuesto así como el análisis e interpretación de los resultados. Los métodos que se utilizaron en la investigación fueron: Investigativo, científico, inductivo, y empírico; Las técnicas fueron: Observación y la entrevista; Los tipos fueron; descriptiva, exploratoria, analítica, causal y bibliográfica. Se evaluó de cada uno de los componentes del control interno se obtuvo como resultado un nivel de confianza 37%, mientras el nivel de riesgo es de 63%, considerado como moderado, debido a que la empresa está estableciendo algunas medidas de control en los procesos operacionales. La utilización de las herramientas de Control Interno permitió la obtención de información confiable de las áreas, de la toma de decisiones de la gerencia. El Control Interno permitió determinar entre los hallazgos el escaso control de los resultados de servicios y productos ofertados, la ausencia de planes de contingencias para enfrentar riesgo. El informe de Control Interno, permitió mostrar los resultados, evaluación y conclusiones en el Control Interno a los procesos operacionales de la empresa “Cooperativa 29 de Octubre”.

**Palabras claves:** Auditoría, Auditoría Administrativa, Procesos Operacionales.

## **Abstract and keywords**

Cooperative Savings and Credit Company October 29 Ltda., Is located in Canton Quevedo, October 7th street between the thirteenth and fourteenth. The Management Audit is an important contribution to the company, because of the significance of standards and policies induced therein, is to observe a control of operational processes in order to study the result in this way, determine how it affects its liquidity. When you run this investigation arises as General Purpose. To determine the incidence of administrative audit on the operational processes of the company Cooperativa de Ahorro y Credito Ltda October 29, Quevedo Canton 2013. The research work has been prepared by methods undeniably they contributed the steps for its creation which were: Fuentes, COSO II Method, flowcharts, narratives, Creating auditing firm, descriptive and explanatory research, no experimental design, population and sample, budget and the analysis and interpretation of the results. The methods used in the research were: Investigative, scientific, inductive and empirical; The techniques were: observation and interview; The types were; descriptive, exploratory, analytical, causal and literature. The research will be published their findings with recommendations set out in the Internal Control Report, also within the same will be released about the real financial situation of the company in that period. We evaluated each of the components of internal control was obtained resulting in a 37% confidence level, while the level of risk is 63%, considered as moderate, because the company is establishing some measure of control over processes operational. The use of internal control tools it possible to obtain reliable information on the areas of decision making by management.

The Internal Control findings allowed to determine among the poor control of the results of services and products offered, the lack of contingency plans to deal with risk. The internal control report, allowed to display the results, evaluation and conclusions of the Internal Control to the operational processes of the company "Cooperativa October 29".

**Keywords:** Audit, Management Audit, Operational Processes.



## **Introducción**

El sector empresarial en el mundo entero está experimentando cambios operativos y administrativos de manera vertiginosa; por tal razón el talento humano tanto a nivel jerárquico, como los mandos medios y de servicio deben contar con herramientas y técnicas que les ayuden a superar los inconvenientes con una visión estratégica; una manera de lograrlo es través de la Auditoría Administrativa.

La Auditoría Administrativa, en el Ecuador posibilita realizar un examen metódico y sistemático a partir del cual se puede conocer la situación de la empresa durante el año en que se efectúe la misma, además permite evaluar operativamente a una organización, su nivel de rendimiento o desempeño laboral de las diferentes áreas.

Por otra parte una Auditoría Administrativa a Nivel Local, permite el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa auditada, que ayudará a establecer objetivos, planes y programas de la Organización; su estructura orgánica y funciones; sus sistemas, procedimientos y controles; el personal y las instalaciones de la organización y el medio en que se desarrolla, en función de la eficiencia de operación y el ahorro en los costos administrativos.

El trabajo de investigación propuesto, medirá a través de una Auditoría Administrativa, el desempeño administrativo del talento humano de la empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.”, del Cantón Quevedo, en el año 2013 y los resultados que se obtengan en la Auditoría Administrativa se sintetizarán en un informe con las recomendaciones tendientes a lograr las mejoras pertinentes. Se espera que la investigación represente un aporte positivo, para el desarrollo de la cooperativa y contribuya a mejorar sus procedimientos administrativos.

La importancia del tema radica en la posibilidad que brinda la ejecución de la auditoría administrativa de obtener resultados reales y precisos de la situación que se presentan en la organización o entidad, los que sirven de base para la toma de decisiones por parte de la directiva. El trabajo lo conforman siete capítulos.

**Capítulo Primero.** El Problema, se realiza el análisis del problema en su contexto y se explican las causales del mismo, detectadas a partir de la observación y la experiencia. Por otra parte se explica la situación de conflicto entre la auditoría administrativa y su incidencia en los procesos operacionales en la empresa donde se desarrolla la investigación.

Se formula el problema como pregunta rectora de toda la investigación y se determinan los objetivos que brindan una anticipación de lo que se espera lograr con el desarrollo de la misma. En la justificación se explican los beneficios que aportará la auditoría administrativa para detectar las dificultades y ofrecer resultados que le permitan a la gerencia tomar decisiones en beneficio de mejorar la calidad de productos y servicios.

**Capítulo Segundo.** El Marco teórico, contiene los antecedentes de estudio relacionados con el tema de la investigación, así como la fundamentación teórica que se asume en relación con la auditoría administrativa y demás elementos teóricos y su operacionalización.

**Capítulo Tercero.** Metodología de la investigación, es el diseño metodológico, en el que se explican el tipo de investigación a realizar, los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizan, población y muestra con las que se trabaja.

**Capítulo Cuarto.** Análisis y discusión de resultados, comprende el análisis y la interpretación de los resultados de las encuestas empleados y entrevista a gerente, así como la planificación, ejecución y la comunicación de resultados de la auditoría administrativa.

**Capítulo Quinto.** Conclusiones y recomendaciones de la investigación sobre la base de la Auditoría Administrativa realizada y su incidencia en los procesos operacionales de la Empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda.”, del cantón Quevedo, en el año 2013.

**Capítulo Sexto.** Bibliografía, en la misma se asienta la literatura utilizada, prueba la veracidad de las fuentes citadas como basamento teórico de la investigación.

**Capítulo Séptimo.** Anexos, contiene los modelos de instrumentos aplicados en la investigación entrevista, así como otros documentos de soporte de la investigación como son fotos de la empresa.

## **CAPITULO I**

# **CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Problema de la Investigación**

### **1.1.1 Planteamiento del problema.**

A nivel del mundo, las Cooperativas son entidades financieras regidas por la Superintendencia de Bancos están sujetas a los mismos controles y reglamentos a los que están sometidos los bancos, sin embargo en la crisis de 1998 en la que se presencié la caída de varias instituciones del sector financiero, muchas de las cooperativas resistieron a la crisis del sector debido a la confianza que presentaron sus depositantes.

En la Provincia de los Ríos, Quevedo posee una población aproximada de 173.575, (INEC 2010), en la cual existen Cooperativas, que son entidades financieras que se encargan de beneficiar a la población brindándoles buen servicio a la comunidad, el sector cooperativo, en la provincia, tiene la oportunidad histórica de asumir un mayor protagonismo en la bancarización de los sectores populares, de incorporar herramientas que le permitan ampliar la operatoria, hacerla más eficiente, de consolidar un rol y una imagen propios.

La Empresa “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA.”, que es una entidad financiera que ofrece servicios bancarios tales como créditos, aperturas de cuentas, certificados a plazo fijo, pagos de servicios básicos, entre otros, la empresa se encuentra ubicada en la Avenida 7 de Octubre entre las calles Décima Tercera y Décima Cuarta.

Visionarios paracaidistas un 20 de Octubre de 1967, conformaron una pre- Cooperativa de Ahorro y Crédito a la cual llamaron “29 de Octubre”, con la finalidad de estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.

Se constituyó en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha mediante Acuerdo Ministerial No. 0457 el 15 de mayo de 1972 y fue inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número 1330 el 17 de mayo de 1972. Fue autorizada para operar como institución financiera por la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante Resolución SB-INCOOP- 99 - 0178 del 29 de septiembre de 1999, Resolución debidamente inscrita en el

Registro Mercantil, bajo el No. 2855, tomo 130, el 29 de Noviembre de 1.999, por tanto puede realizar actividades de intermediación financiera con el público en general.

### **Diagnóstico**

Los problemas que enfrenta la empresa “Cooperativa 29 de Octubre” están relacionados con insuficiencias en los procesos operacionales, lo que afecta la calidad de los productos y los servicios prestados por institución y que traen como consecuencia que el incumplimiento de los objetivos y metas.

Uno de los inconvenientes que enfrenta esta empresa, es la demora en el proceso bancario, cuando los clientes aplican algún tipo de crédito, debido a que estos créditos son aprobados desde la matriz localizada en la ciudad de Quito y los mismos muchas veces tardan más de 48 horas.

Se ha observado también que esta institución, no tiene definido el perfil de puestos para cada empleado, por lo tanto no existe un manual de funciones. Además no existe un plan de capacitación anual para los empleados

### **Pronóstico**

Los efectos que producen las causas antes señaladas son; un Inadecuado servicio al cliente, no se optimiza el tiempo en la concesión de créditos y un clima laboral inadecuado.

La cual se creara un manual de funciones en la que se pueda cumplir cuales con las funciones de cada personal en las diferentes áreas de trabajo.

Establecer un plan de capacitación para el talento humano de la empresa, para que tengan conocimiento de su labor día.

### **1.1.2 Formulación del problema.**

En esta investigación se busca identificar los procesos operacionales de la organización, así mismo el comportamiento del Talento Humano de la misma por ello se plantea la siguiente interrogante:

**¿Cómo repercute la Auditoría Administrativa en los procesos operacionales de la Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., Cantón Quevedo año 2013?**

### **1.1.3 Sistematización del Problema.**

El trabajo de investigación es sobre la Auditoría Administrativa y su incidencia en los procesos operacionales de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., Cantón Quevedo año 2013, por el cual se plantea las sub preguntas de investigación:

- ¿Cómo es el cumplimiento de las disposiciones legales, normas y políticas administrativas de la empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.”?
- ¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.”?
- ¿Cómo se permitió medir la eficacia de los procesos operacionales de la empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.”
- ¿Cuál es el resultado de la aplicación de la Auditoría Administrativa a la empresa operacionales “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.” en el año 2013?

## **1.2 . Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Desarrollar una Auditoría Administrativa y su incidencia en los procesos operacionales de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., Cantón Quevedo año 2013.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Examinar el cumplimiento de las disposiciones legales, normas y políticas administrativas de la empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.”
- Evaluar la estructura organizacional y funcional de empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.”
- Medir la eficacia de los procesos operacionales de la Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
- Elaborar el informe de auditoría a los procesos operacionales de la Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

### **1.3. Justificación**

Este problema es importante por el impacto que tiene para la cooperativa de ahorro y crédito y para los clientes de la misma, la poca calidad de los servicios y su incidencia en la satisfacción de los clientes. Por otra parte con la investigación se buscará implementar una Auditoría Administrativa en la empresa “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA que dará soluciones a las falencias del período administrativo, dando lugar de esta forma al cumplimiento de objetivos y metas institucionales mediante la evaluación de los procesos operacionales, la identificación de las oportunidades de mejoras en la misión de la entidad, el desarrollo de recomendaciones para promover avances y otras acciones correctivas relacionadas con el manejo del sistema administrativo.

El establecimiento de una adecuada administración de los procesos operacionales permitirá evaluar el cumplimiento de las normativas que rige a la empresa, analizar su estructura orgánica funcional, examinar los indicadores de gestión empleados en el desarrollo de las operaciones; además de emitir un informe de Auditoría Administrativa aplicada a la cooperativa objeto de estudio.

La investigación es factible porque el análisis de la problemática y la realización de la auditoría administrativa como propuesta de solución no requieren de grandes recursos para su desarrollo.

Si se lleva un mejor control de los procesos operacionales de la empresa los beneficiarios será la misma, por lo que se tendrán buenos resultados a futuro.

Las manifestaciones del problema son evidentes, la simple observación de los procesos operacionales de la empresa son suficientes para comprender la necesidad de tomar medidas y buscar solución a la situación.

## **CAPÍTULO II**

# **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Marco Conceptual.**

### **2.1.1. La Auditoría Administrativa**

#### **2.1.1.1. Conceptualización de la auditoría administrativa**

(Taípe, 2010) La auditoría es un proceso de importancia y se está convirtiendo en la actualidad en un elemento fundamental para el control de operaciones de cualquier forma de organización, ya que a través de ella se pueden realizar revisiones y correcciones que conllevan al mejor desempeño en las diferentes actividades. (p.17)

(Taípe, 2010) Considera que es el examen metódico y sistemático que permite evaluar en forma integral o parcial a una organización con el propósito de evaluar el nivel de rendimiento o desempeño de las diferentes áreas o niveles funcionales de ésta. Así como su interrelación con el medio ambiente. (p.19)

La auditoría "es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de conocer su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar, valar y crear una ventana competitiva sustentable". **(Franklin, 2010, p.9).**

Puede afirmarse entonces que la auditoría es el examen de los procesos y actividades de una organización, que tiene como finalidad de verificar el desempeño de la organización para detectar dificultades y sobre esa base resolver los problemas y mejorar los resultados. **(Franklin, 2010, p.9).**

Existen diferentes clasificaciones de la Auditoría, de acuerdo al área objeto de examen toma el nombre del sistema de información examinado y puede ser clasificada en Auditoría Financiera, Auditoría Administrativa, Auditoría Operacional, Auditoría en Informática, Auditoría Gubernamental, Auditoría Social, del Recurso Humano, Auditoría Ambiental, Auditoría Forense etc.

“Una Auditoría Administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable”. (Taípe, 2010)

A lo anterior Pila & (Taípe, 2010) añaden que la Auditoría Administrativa mediante procesos técnicos generalizados; evalúa, revisa, examina y verifica los procesos administrativos de las organizaciones y empresas a fin de emitir un informe con la opinión de gestión de los administradores, por lo que este tipo de auditoría extiende su trabajo a evaluaciones, revisiones, exámenes y verificación del cumplimiento de las distintas políticas, reglas, normas y procedimientos de las organizaciones y empresas permitiendo al auditor dar conclusiones del estado que se encuentra la empresa.

Auditoría Administrativa tiene que ver con la evaluación de la forma en que la administración está cumpliendo sus objetivos, desempeñando las funciones gerenciales de planeación, organización, dirección y control y logrando decisiones efectivas en el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización **(Montes, 2012, s/p)**

De lo anterior entonces puede decirse que la auditoría administrativa involucra una revisión de los objetivos, planes y programas de la empresa, su estructura orgánica y funciones, sus sistemas, procedimientos y controles, el personal y las instalaciones de la empresa y el medio en que se desarrolla, en función de la eficiencia de operación y el ahorro en los costos. **(Montes, 2012, s/p)**

La misma puede ser llevada a cabo por el profesional en administración de empresas y otros profesionales capacitados, incluyendo al contador auditor preparado en disciplina administrativa o respaldada por otros especialistas. **(Montes, 2012, s/p)**

#### **2.1.1.2. Metodología para la Auditoría Administrativa.**

De acuerdo a lo planteado por (Taípe, 2010) la Metodología para la auditoría administrativa comprende las siguientes fases:

**I. Planeamiento.** Se refiere a la determinación de los objetivos y alcance de la auditoría, el tiempo que requiere, los criterios, la metodología a aplicarse y la definición de los recursos que se consideran necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes de la entidad, los sistemas y sus correspondientes controles gerenciales.

El planeamiento garantiza que la auditoría satisfaga sus objetivos y tenga efectos productivos ya que promueve significativos ahorros en el presupuesto de tiempo programado. (Taipe, 2010)

El planeamiento se inicia al estar previsto el examen en el Plan Anual de Auditoría. (Taipe, 2010)

Los enfoques que pueden utilizarse para la selección son: consideración de los problemas y debilidades conocidas e identificación de áreas importantes no auditadas anteriormente. (Taipe, 2010)

Los indicios pueden emerger de diversas fuentes, entre ellas: reuniones de trabajo, quejas y reclamos e indicadores de rendimiento. (Taipe, 2010)

El interés de evaluar un programa o actividad que no ha recibido atención en el pasado, a pesar de conocerse la magnitud de sus operaciones, pueden incluirse aquellas áreas en donde se anticipan problemas importantes que podrían presentarse de manera inesperada. (Taipe, 2010)

**II. Ejecución del plan.** Una vez aprobado el Plan de Revisión Estratégica, el auditor encargado deberá reunirse con el "ente", para presentar a los miembros de su equipo que tendrán a cargo el desarrollo del trabajo. (Taipe, 2010)

Las actividades a ejecutar deben comprender los aspectos siguientes:

**a) Aplicación de pruebas preliminares:**

Revisión de los sistemas e informes sobre medición de rendimiento, incluyendo los informes de evaluación de resultados del programa. (Taipe, 2010)

**b) Comprensión del ambiente de control interno:**

El auditor debe profundizar sus conocimientos, con el fin de comprender su actitud frente al control interno y las acciones adoptadas por su alta dirección y gerencia para establecer y mantener el sistema de control interno. (Taipe, 2010)

**c) Identificación de factores externos e internos:**

Debe adquirir un adecuado conocimiento acerca de los factores externos e internos que pueden afectar el desarrollo de las actividades y operaciones en la entidad. (Taipe, 2010)

**e) Definición de criterios de auditoría:**

Son normas para la evaluación del diseño y el desempeño de los sistemas y controles gerenciales, los criterios deben ser amplios para permitir modos alternativos de satisfacerlos, pero suficientemente específicos para determinarlos. (Taipe, 2010)

**f) Descripción de los sistemas y controles gerenciales:**

Incluye las entradas al sistema, el proceso y los recursos utilizados para realizar dicho proceso. Los controles gerenciales cautelan el cumplimiento de lo planeado, en función de los criterios de eficiencia y economía, en armonía con las leyes y reglamentos vigentes. (Taipe, 2010)

Los controles gerenciales se clasifican en: Según. (Taipe, 2010) Controles de actividades y operaciones: incluyen políticas y procedimientos implementados por la administración, con el propósito de asegurar que un programa o actividad logre sus objetivos y metas.

- Controles de confiabilidad y validez de la información: para asegurar que la información obtenida es confiable, válida, que se mantiene y revela en forma razonable y oportuna en los reportes. (Taipe, 2010)
- Controles de cumplimiento de leyes y reglamentos: para asegurar que la utilización de recursos sea concordante con el marco legal vigente y con las normas relacionadas con la gestión. (Taipe, 2010)

- Controles de protección de recursos: comprenden las políticas, normas y procedimientos aprobados para prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a los recursos o utilización indebida. (Taipe, 2010)

**III. Elaboración del Informe.-** Según (Taipe, 2010) El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor, en el cual presenta sus observaciones, conclusiones y recomendaciones.

Por esta razón el informe de auditoría cubre dos funciones básicas:

- Comunica los resultados de la auditoría de gestión.
- Persuade a la gerencia para adoptar determinadas acciones y cuando es necesario llamar su atención respecto a los algunos problemas que podrían afectar sus actividades y operaciones. (p.23).

Cada auditoría de gestión culmina con un informe por escrito, que es puesto en conocimiento de la entidad auditada. (Taipe, 2010)

**Según.** (Taipe, 2010) El Contenido del Informe de auditoría administrativa es la siguiente:

- Síntesis gerencial.
- Introducción.
- Conclusiones.
- Observaciones y recomendaciones (p.25).

**Para** (Taipe, 2010) **las Características del Informe son:**

- **Significación:** Los asuntos incluidos en el informe de auditoría de gestión deben tener la suficiente significación como para justificar que sean informados y merecer la atención de aquellos a quienes van dirigidos.
- **Utilidad y oportunidad.**

- Exactitud y beneficios de la información sustentadora. La exactitud se sustenta en la necesidad de ser justos e imparciales en el informe, asegurando a los usuarios del informe que su contenido es digno de crédito.
- Calidad de convincente.
- Objetividad y perspectiva.
- Concisión.
- Claridad y simplicidad.
- Tono constructivo.
- Organización de los contenidos del informe.
- Positivismo. (p.25)

### **2.1.1.3. Objetivos de la Auditoría.**

Según (Franklin, 2013) los objetivos prioritarios para instrumentar la auditoría administrativa de manera consistente los siguientes:

**De control.-** Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos. (Franklin, 2013)

**De productividad.-** Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización. (Franklin, 2013)

**De organización.-** Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo. (Franklin, 2013)

**De servicio.-** Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes. (Franklin, 2013)

**De calidad.-** Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos. (Franklin, 2013)

**De cambio.-** La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización. (Franklin, 2013)

**De aprendizaje.-** Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora. (Franklin, 2013)

**De toma de decisiones.-** Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización. (Franklin, 2013)

#### **2.1.1.4. Alcance de la Auditoría**

Por otra parte señala (Franklin, 2013) que la auditoría administrativa de acuerdo a su área de influencia, comprende estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. Esta connotación incluye aspectos tales como:

- § Naturaleza jurídica
- § Criterios de funcionamiento
- § Estilo de administración
- § Proceso administrativo
- § Sector de actividad
- § Ámbito de operación

- § Número de empleados
- § Relaciones de coordinación
- § Desarrollo tecnológico
- § Sistemas de comunicación e información
- § Nivel de desempeño
- § Trato a clientes (internos y externos)
- § Entorno
- § Productos y/o servicios
- § Sistemas de calidad **(p.60)**

#### **2.1.1.5. Campo de aplicación de la auditoría en el sector privado.**

(Franklin, 2013) En cuanto a su campo, la auditoría administrativa puede instrumentarse en todo.

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

1. Tamaño de la empresa
2. Sector de actividad
3. Naturaleza de sus operaciones **(p.61)**

En lo relativo al tamaño, convencionalmente se las clasifica en:

1. Microempresa
2. Empresa pequeña
3. Empresa mediana
4. Empresa grande **(p.61)**

Dice: (Franklin, 2013) Lo correspondiente al sector de actividad se refiere al ramo específico de la empresa, el cual puede quedar enmarcado básicamente en:

Telecomunicaciones

Transportes

Energía

Servicios  
Construcción  
Petroquímica  
Turismo  
Cinematografía  
Banca  
Seguros  
Maquiladora  
Electrónica  
Automotriz  
Editorial  
Arte gráfico (p.62).

La conjunción de estos factores, tomando en cuenta los aspectos normativos y operativos, las relaciones con el entorno y la ubicación territorial de las áreas y mecanismos de control establecidos, constituyen la base para estructurar una línea de acción capaz de provocar y promover el cambio personal e institucional necesarios para que un estudio de auditoria se traduzca en un proyecto innovador sólido. (Franklin, 2013)

### **2.1.2 Control Interno.**

(Franklin , 2010) Plantea que, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización. (p.37).

### **2.1.2.1. Importancia del Control Interno.**

(Franklin , 2010) Considera que: La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. **(p.69).**

Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. (Franklin , 2010)

### **2.1.2.2. Componentes del Control Interno**

Para la aplicación del control interno es de gran importancia tener en cuenta los componentes del mismo ya que se consideran como las normas para evaluar el control interno y determinar su efectividad. (Franklin , 2010)

(Franklin , 2010) considera que: El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican así:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión y seguimiento **(p.57).**

#### **a) Ambiente de control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento

sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control. (Franklin , 2010)

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa. (Franklin , 2010).

- **Integridad y valores éticos.**

La dirección ha de transmitir el mensaje de que la integridad y los valores éticos no pueden, bajo ninguna circunstancia, ser contravenidos. Los empleados deben captar y entender ese mensaje. La dirección ha de demostrar continuamente, mediante sus mensajes y su comportamiento, un compromiso con los valores éticos. (Franklin , 2010)

- **Compromiso de competencia profesional**

La dirección ha de especificar el nivel de competencia profesional requerido para trabajos concretos y traducir los niveles requeridos de competencia en conocimientos y habilidades imprescindibles, a través del manual de clasificación de puestos que incluya la definición de las tareas y el análisis de conocimientos y habilidades necesarias para la realización de un trabajo. (Franklin , 2010)

- **Filosofía administrativa y estilo de operación**

Los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros. La filosofía de dirección y el estilo de gestión suelen tener un efecto omnipresente en una entidad. Estos son, naturalmente, intangibles, pero no se pueden buscar indicadores positivos o negativos. (Franklin , 2010)

- **Estructura organizativa**

La estructura organizativa no deberá ser tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la empresa ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los ejecutivos deben comprender cuáles son sus responsabilidades de control y poseer la experiencia y los niveles de conocimientos requeridos en función de sus cargos. (Franklin , 2010)

- **Asignación de autoridad y responsabilidad**

La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas ofrecen una base para el seguimiento de las actividades y el sistema de control y establecen los papeles respectivos de las personas dentro del sistema. (Franklin , 2010)

- **Políticas y prácticas en materia de recursos humanos**

Las políticas de recursos humanos son esenciales para el reclutamiento y el mantenimiento de personas competentes que permitan llevar a cabo los planes de la entidad y así lograr la consecución de sus objetivos. (Franklin , 2010)

**b) Evaluación de riesgos**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (Franklin , 2010)

- **Objetivos específicos para cada actividad**

Los objetivos específicos surgen de los objetivos y estrategias globales y están vinculados con ellos. Los objetivos específicos suelen expresarse como metas a conseguir, con unos fines y plazos determinados. Deberían establecerse objetivos para cada actividad

importante, siendo estos objetivos específicos coherentes los unos con los otros. (Franklin , 2010)

- **Riesgos.**

El proceso de evaluación de los riesgos de una entidad, debe identificar y analizar las implicaciones de los riesgos relevantes, tanto para la entidad como para cada una de las actividades. Dicho proceso ha de tener en cuenta los factores externos e internos que pudiesen influir en la consecución de los objetivos, debe efectuar un análisis de los riesgos y proporcionar una base para la gestión de los mismos. (Franklin , 2010)

- **El análisis de riesgos y su proceso**

**Franklin (2010)** Debe incluir entre otros aspectos los siguientes:

- ✓ Estimación de la significancia del riesgo y sus efectos.
- ✓ Evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- ✓ El establecimiento de acciones y controles necesarios.
- ✓ Evaluación periódica del proceso anterior. **(p.72).**

- **Manejo de cambios**

Este elemento resulta de vital importancia debido a que está enfocado a la identificación de los cambios que pueden influir en la efectividad de los controles internos. Tales cambios son importantes, ya que los controles diseñados bajo ciertas condiciones pueden no funcionar apropiadamente en otras circunstancias. El manejo de cambios debe estar ligado con el proceso de análisis de riesgos comentado anteriormente y debe ser capaz de proporcionar información para identificar y responder a las condiciones cambiantes. (Franklin , 2010)

Por lo tanto, la responsabilidad primaria sobre los riesgos, su análisis y manejo es de la gerencia, mientras que al auditor le corresponde apoyar el cumplimiento de tal responsabilidad. (Franklin , 2010)

### c) **Actividades de control**

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. (Franklin , 2010)

Las actividades de control abarcan una gran variedad de políticas y los procedimientos correspondientes de implantación que ayudan a asegurar que se siguen las directrices de la dirección. Ayudan a asegurar que se llevan a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos y así conseguir los objetivos de la entidad. (Franklin , 2010)

#### **2.1.3.3. Procesos Operacionales.**

Los procesos operacionales se concentran en asuntos específicos de operación y ejecución a corto plazo. Mientras el proceso de la estrategia define hacia dónde va una empresa y el proceso humano define quién lo lleva en esa dirección; el plan operativo provee el rumbo para estas personas. (Arata, 2010)

Un plan operativo incluye los programas que la empresa va a completar dentro de un año, a fin de alcanzar los niveles deseados de ganancias, ventas, márgenes y flujo de caja. En otras palabras, especifica cómo las partes del negocio se van a sincronizar para alcanzar los objetivos y enfrentar las contingencias en caso que de que surjan factores inesperados. El plan operativo incluye la responsabilidad de la supervisión de la estrategia. (Arata, 2010)

En las operaciones, se deben jerarquizar los siguientes procesos:

- Establecer los objetivos clave.
- Desarrollar planes de acción.
- Desarrollar acuerdos. **(p.58).**

## **2.2. Marco Referencial.**

### **2.2.1. Auditoría Administrativa**

(Taípe, 2010) considera que es el examen metódico y sistemático que permite evaluar en forma integral o parcial a una organización con el propósito de evaluar el nivel de rendimiento o desempeño de las diferentes áreas o niveles funcionales de ésta. Así como su interrelación con el medio ambiente. **(p.19)**

(Franklin , 2010) menciona que, “la Auditoría Administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de conocer su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y crear una ventana competitiva sustentable”. **(p.9).**

(Benjamín , 2010)“Una Auditoría Administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable”. **(p.11)**

### **2.2.2. Procesos operacionales.**

(Hope, 2012), Los procesos operacionales se concentran en asuntos específicos de operación y ejecución a corto plazo. Mientras el proceso de la estrategia define hacia dónde va una empresa y el proceso humano define quién lo lleva en esa dirección; el plan operativo provee el rumbo para estas personas. **(p. 81).**

(Giner , 2013), Un plan operativo incluye los programas que la empresa va a completar dentro de un año, a fin de alcanzar los niveles deseados de ganancias, ventas, márgenes y flujo de caja. En otras palabras, especifica cómo las partes del negocio se van a sincronizar para alcanzar los objetivos y enfrentar las Contingencias en caso que de que surjan factores inesperados. El plan operativo incluye la responsabilidad de la supervisión de la estrategia. **(p.50)**

(Estallo , 2013), Los procesos operativos implican un gran aprendizaje. Los líderes que participan, piensan y debaten las bases del negocio, logran tener una visión total de la

empresa y aprenden a ubicar y a reasignar los recursos, a medida que el ambiente cambia. Las revisiones trimestrales son una buena herramienta que ayuda a actualizar los planes y a reforzar la sincronización. Asimismo, les ofrecen al líder una buena idea sobre quiénes están verdaderamente familiarizados con el negocio. (p.45).

### **2.2.3. Control Interno.**

(Fonseca , 2011) Es un proceso efectuado por la administración de la entidad con el objetivo de verificar, proteger y mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos operacionales, la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y normas.

(Dominguez , 2010))menciona que: El control interno es el proceso efectuado por la junta de directores, la gerencia y el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto a logro de los objetivos. (p.39)

(Hansen, 2012), COSO asigna la responsabilidad del control interno a todos los miembros de una organización, no obstante, la obligación principal recae en el director ejecutivo y en la junta de directores. En el segundo escalón se ubican los gerentes, quienes al realizar sus tareas deben asegurarse que las políticas y los procedimientos de control interno aprobados, están siendo cumplidos por las personas con efectividad y eficiencia, y, finalmente, el tercer escalón conformado por el resto del personal que participa en la aplicación de los controles. Por ello, las actividades gerenciales relativas al diseño e implementación del sistema de control interno, deberían desarrollarse dentro de los límites fijados por la junta de directores y el director ejecutivo. (p.56)

### **2.2.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA´S)**

En la investigación se considera tener en cuenta por su importancia, relevancia y relación para la problemática que se estudia las leyes, normas y reglamentos a la que está sujeta la empresa investigada, las que se relacionan a continuación:

Las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante

el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las NAGAS tienen su origen en los boletines (Statement on Auditing Estándar-SAS) emitidos por el comité de Auditoría de Instituto Americano de Contadores públicos de los estados Unidos de Norteamérica en el año 1948.

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como Auditor.

La auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como auditor como se aprecia de esta norma, no solo basta ser contador Público para ejercer la función de auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir además de los conocimientos técnicos obtenidos en la universidad, se requiere de la aplicación práctica en el campo de una buena dirección y supervisión. Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, encontrándose recién en condiciones de ejercer la auditoria como especialidad. Lo contrario sería negar su propia existencia por cuanto no garantizará calidad profesional a los usuarios, esto a pesar de que se multiplique las normas para regular su actuación. (Whittington & Pany, 2012)

### **2.2.5 Código de Trabajo.**

#### **Título I: Del contrato individual de trabajo.**

##### **Capítulo I De su naturaleza y especies: Definiciones y reglas generales.**

**Art. 8.- Contrato individual:** Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

**Art. 9.- Concepto de trabajador:** La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

**Art. 10.- Concepto de empleador:** La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

**Art. 11.- Clasificación:** El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) A prueba;
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;
- f) Por enganche;
- g) Individual, de grupo o por equipo.

**Art. 12.- Contratos expreso y tácito:** El contrato es expreso cuando el empleador y el trabajador acuerden las condiciones, sea de palabra o reduciéndolas a escrito.

A falta de estipulación expresa, se considera tácito toda relación de trabajo entre empleador y trabajador.

**Art. 13.- Formas de remuneración:** En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo.

Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

**Art. 18.- Contrato escrito:** El contrato escrito puede celebrarse por instrumento público o por instrumento privado. Constará en un libro especial y se conferirá copia, en cualquier tiempo, a la persona que lo solicitare.

#### **Capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador**

**Art. 42.- Obligaciones del empleador:** Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
5. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
6. El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el registro oficial.

En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años.

El contrato laboral deberá ser escrito e inscrito en la Inspección del Trabajo correspondiente, que mantendrá un registro específico para el caso. La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de su representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carné expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS). **(Código Laboral Ecuatoriano. 2013).**

#### **2.2.6. Ley de Seguridad Social.**

El seguro general obligatorio forma parte del sistema nacional de seguridad social y, como tal, su organización y funcionamiento se fundamentan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.

Son sujetos obligados a solicitar la protección del seguro general obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella.

El seguro general obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual.

La empresa aplica la Ley de Seguro Social para proteger a los empleados que laboran en la misma, y gozar de beneficios de atención médica, créditos, jubilación, pensiones en caso de muerte, pensión por discapacidad entre otros, de tal manera que no se desampare a los empleados y sientan seguridad laboral.

**Art. 1. Principios rectores.-** El Seguro General Obligatorio forma parte del sistema nacional de seguridad social y, como tal, su organización y funcionamiento se

fundamentan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Para efectos de la aplicación de esta Ley:

Solidaridad es la ayuda entre todas las personas aseguradas, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, edad, sexo, estado de salud, educación, ocupación o ingresos, con el fin de financiar conjuntamente las prestaciones básicas del Seguro General Obligatorio.

**Art. 2. Sujetos de protección.-** Son sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia;
- b. El trabajador autónomo;
- c. El profesional en libre ejercicio;
- d. El administrador o patrono de un negocio;
- e. El dueño de una empresa unipersonal;
- f. El menor trabajador independiente; y,
- g. Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales.

Son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino, los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora habitualmente en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, que no recibe remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contrata a personas extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia.

**Art. 3. Riesgos cubiertos.-** El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual, en casos de:

- a. Enfermedad;
- b. Maternidad;
- c. Riesgos del trabajo;
- d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y,
- e. Cesantía.

**Art. 4. Recursos del seguro general obligatorio.-** Las prestaciones del Seguro General Obligatorio se financiarán con los siguientes recursos:

- a. La aportación individual obligatoria de los afiliados, para cada seguro;
- b. La aportación patronal obligatoria de los empleadores, privados y públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean trabajadores sujetos al Código del Trabajo;
- c. La aportación patronal obligatoria de los empleadores públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean servidores sujetos a la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa;
- d. La contribución financiera obligatoria del Estado, para cada seguro, en los casos que señala esta Ley;
- e. Las reservas técnicas del régimen de jubilación por solidaridad intergeneracional;
- f. Los saldos de las cuentas individuales de los afiliados al régimen de jubilación por ahorro individual obligatorio;
- g. Los ingresos provenientes del pago de los dividendos de la deuda pública y privada con el IESS, por concepto de obligaciones patronales;”
- h. Los ingresos provenientes del pago de dividendos de la deuda del Gobierno Nacional con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
- i. Las rentas de cualquier clase que produzcan las propiedades, los activos fijos, y las acciones y participaciones en empresas, administrados por el IESS;
- j. Los ingresos por enajenación de los activos de cada Seguro, administrados por el IESS;
- k. Los ingresos por servicios de salud prestados por las unidades médicas del IESS, que se entregarán al Fondo Presupuestario del Seguro General de Salud; DGAL RSH/BTS.
- l. Los recursos de cualquier clase que fueren asignados a cada seguro en virtud de leyes especiales para el cumplimiento de sus fines; y,

m. Las herencias, legados y donaciones.

**Art. 6. Regulación de las contribuciones y las prestaciones.-** El Reglamento General de esta Ley definirá, para cada clase de riesgos, las coberturas y exclusiones de cada una de las contingencias amparadas por el Seguro General Obligatorio, los montos de los beneficios, mínimos y máximos, y los porcentajes de aportación sobre la materia gravada, con sujeción a los siguientes criterios.

- a. Se extenderá progresivamente la protección social a la familia del afiliado y se dará preferencia a la prevención de riesgos;
- b. Se combinarán los mejores esfuerzos, habilidades y capacidades de los prestadores públicos y privados para garantizar una protección más eficiente de los asegurados;
- c. Se utilizarán las técnicas del seguro colectivo para financiar las contingencias catastróficas;
- d. Se combinará el principio de solidaridad intergeneracional con los incentivos del esfuerzo individual, para elevar la cuantía de las prestaciones;
- e. Se establecerán incentivos para el pago oportuno y suficiente de las aportaciones, y se penalizarán la mora, la evasión y la su declaración;
- f. Se canalizará la contribución financiera del Estado hacia los asegurados más vulnerables;
- g. Se optimizará el porcentaje de contribución a cada seguro, de manera que el costo total de los riesgos asegurados no grave indebidamente al afiliado y al empleador;
- h. Se procurará que la retribución a los prestadores de salud y de pensiones guarde proporción directa con la calidad y oportunidad del servicio al afiliado y premie su productividad.
- i. Se optimizarán los recursos humanos y administrativos del IESS para reducir los costos de gestión de las prestaciones y hacerlos competitivos con los de otros prestadores.

**Art. 7. Protección a los discapacitados.-** La protección a los discapacitados no afiliados al Seguro General Obligatorio tendrá el carácter de una prestación asistencial, financiada exclusivamente con la contribución obligatoria del Estado, en las condiciones que determinará el Reglamento General de esta Ley.

**Art. 8. Prohibiciones.-** Prohíbese el establecimiento y el cobro de contribuciones ajenas a los fines del Seguro General Obligatorio, el reconocimiento de otros beneficios distintos a los señalados en esta Ley y sus reglamentos, y la entrega de prestaciones carentes de financiamiento o extrañas a la protección debida por el Seguro General Obligatorio. Prohíbese la devolución de aportes a los asegurados. **(Ley de Seguridad Social, 2014).**

### **2.2.7. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno**

**Art. 20.** Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales que realicen actividades empresariales en el Ecuador y que operen con un capital propio que al 1 de enero de cada ejercicio impositivo, supere los seis cientos millones de sucres (S/. 600.000.000) o cuyos ingresos brutos anuales del ejercicio inmediato anterior sean superiores a los mil millones de sucres (S/. 1.000'000.000) incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares. Estos valores se ajustarán anualmente a partir del año 2000 de conformidad con el artículo 100 de la Ley de Régimen Tributario Interno.

**Art. 36.** Principios generales. La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, con sujeción a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), en los aspectos no contemplados por las primeras.

En caso de que los documentos soporten de la contabilidad se encuentren en un idioma diferente del castellano, la administración tributaria podrá solicitar al contribuyente las traducciones respectivas de conformidad con la Ley de Modernización del Estado, sin perjuicio de las sanciones pertinentes.

Para fines tributarios, las Normas de Contabilidad deberán considerar las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario interno y de este reglamento, así como las de otras normas legales o reglamentarias de carácter tributario.

El Organismo técnico de la Federación Nacional de Contadores con la participación de delegados de la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Compañías y del Servicio de Rentas Internas, elaborará las Normas Ecuatorianas de Contabilidad o sus

reformas, que serán periódicamente notificadas a las máximas autoridades de las mencionadas instituciones públicas, quienes dispondrán su publicación en el Registro Oficial.

Previa autorización de la Superintendencia de Bancos o de la Superintendencia de Compañías, en su caso, la contabilidad podrá ser bimonetaria, es decir, se expresará en dólares de los Estados Unidos de América y en otra moneda extranjera.

Los activos denominados en otras divisas se convertirán a dólares de los Estados Unidos de América, de conformidad con las Normas Ecuatorianas de Contabilidad - NEC, al tipo de cambio de compra registrado por el Banco Central del Ecuador. Los pasivos denominados en moneda extranjera distinta al dólar de los Estados Unidos de América, se convertirán a esta última moneda, con sujeción a dichas normas, al tipo de cambio de venta registrado por la misma entidad.

**Art. 37.** Registro de compras y adquisiciones. Los registros relacionados con la compra o adquisición de bienes y servicios, estarán respaldados por los comprobantes de venta autorizados por el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención, así como por los documentos de importación.

Este principio se aplicará también para el caso de las compras efectuadas a personas no obligadas a llevar contabilidad.

**Art. 38.** Emisión de Comprobantes de Venta. Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de venta en todas las transferencias de bienes y en la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados.

**Art. 39.** Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes. Los contadores, en forma obligatoria se inscribirán en el Registro Único de Contribuyentes aún en el caso de que exclusivamente trabajen en relación de dependencia. La falta de inscripción en el RUC le inhabilitará de firmar declaraciones de impuestos (**Servicio de Rentas Internas, 2014**).

## **2.2.8 Ley de la Superintendencia de Bancos.**

**Art. 1.** El artículo 40 dirá:

Las instituciones del sistema financiero deben constituir un fondo de reserva

Legal que ascenderá al menos al cincuenta por ciento (50%) de su capital suscrito y pagado. Para formar esta reserva legal, las instituciones financieras destinarán, por lo menos, el diez por ciento (10%) de sus utilidades anuales. La reserva legal comprende el monto de las cantidades separadas de las utilidades, y el total de las sumas pagadas por los accionistas a la sociedad emisora en exceso, sobre el valor nominal de las acciones suscritas por ellos, cuando el Estatuto determine el valor nominal de las acciones. Asimismo, de acuerdo con sus estatutos o por decisión de la Junta General de Accionistas, podrán constituir otras reservas que tendrán el carácter de especiales o facultativas, formadas por la transferencia de las utilidades al patrimonio.

Las reservas por corrección monetaria son las resultantes de la aplicación de sistemas de corrección a los estados financieros.

**Art. 2**

A continuación del artículo 40, agregar los siguientes artículos enumerados:

Créase el Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano que actuará en calidad de prestamista de última instancia y otorgará préstamos de liquidez a las instituciones financieras privadas que se hallan sujetas a la obligación de mantener encaje de sus depósitos en el Banco Central del Ecuador, que mantengan su patrimonio técnico dentro de los niveles mínimos exigidos por la Ley y demás normas aplicables y que hayan administrado su liquidez de conformidad con las normas de carácter general dictadas por la Junta Bancaria.

Todas las instituciones financieras privadas controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros que mantienen depósitos sujetos a encaje, tienen la obligación de participar como adherentes en el Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano.

### **Art. 3**

El Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano contará con la siguiente estructura organizacional:

- a. El Directorio, integrado por el Superintendente de Bancos y Seguros; el Gerente General del Banco Central del Ecuador; y un representante de la Junta Bancaria, designado de entre sus miembros; un delegado del Presidente de la República, dos representantes de las instituciones financieras privadas quienes Tendrán sus respectivos suplentes;
- b. El Presidente del Directorio será elegido de entre sus miembros, por un período de dos años y ejercerá la representación legal del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano; y,
- c. La Secretaría Técnica, que la ejercerá el Banco Central del Ecuador. Los miembros del Directorio y quien ejerza la Secretaría Técnica gozarán de fuero de Corte Nacional de Justicia, en los actos y decisiones administrativas tomadas en el ejercicio de sus funciones específicas.

**Art. 4** Corresponderá al Directorio reglamentar el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano, así como expedir los manuales operativos y dictar las políticas de carácter general que regirán sus actividades.

El quórum requerido para la instalación del Directorio será de la mitad más uno de sus integrantes y las decisiones deberán ser tomadas por la mitad más uno de los miembros asistentes a la reunión. El Presidente del Directorio tendrá voto dirimente en caso de

empate. La convocatoria a reunión del Directorio la realizará su Presidente por iniciativa propia o a pedido de al menos tres de sus integrantes.

**Art. 5**

Corresponderá a la Secretaría Técnica del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano, la asistencia operativa y administrativa y la instrumentación del crédito automático para las instituciones financieras privadas que deban solucionar deficiencias en las cámaras de compensación del Sistema Nacional de Pagos administrado por el Banco Central del Ecuador, de lo cual comunicará inmediatamente al Directorio del Fondo.

**Art. 6**

El Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano operará a través de la constitución de un fideicomiso mercantil de inversión que será controlado exclusivamente por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y será administrado por el Banco Central del Ecuador cuyo patrimonio autónomo estará conformado por los siguientes recursos:

- a. Los valores aportados al fideicomiso mercantil de inversión "Fondo de Liquidez", constituido en el marco de la normativa expedida por la Junta Bancaria, a prorrata de la participación que registre cada una de las instituciones financieras sujetas a encaje;
- b. Los aportes en saldo que deberán realizar las instituciones financieras privadas, por un equivalente no menor al 3% de sus depósitos sujetos a encaje, conforme resoluciones dictadas por el Directorio del Banco Central del Ecuador;
- c. Los aportes que deberán transferir anualmente las instituciones financieras privadas, por el equivalente al 2.5 por mil de sus depósitos sujetos a encaje;
- d. Los valores provenientes de los rendimientos e intereses que generen las operaciones propias del objeto del Fondo, así como de las inversiones de sus recursos; y,

e. Los aportes realizados por personas jurídicas en calidad de constituyentes

Adherentes.

#### **Art. 7**

El Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano podrá realizar operaciones activas y pasivas, a través del fideicomiso mercantil previsto en el artículo precedente.

Las operaciones activas que el Fondo de Liquidez podrá conceder a las instituciones financieras privadas sujetas a encaje serán las siguientes:

a. Créditos cuyo plazo será de un (1) día hábil renovable, que serán otorgados dentro de una línea de crédito, para cubrir deficiencias en las cámaras de compensación del Sistema Nacional de Pagos administrado por el Banco Central del Ecuador; y,

b. Créditos para solucionar necesidades extraordinarias de liquidez de las instituciones financieras privadas, que no podrán exceder de un plazo máximo de ciento veinte (120) días, a partir de su concesión. Las operaciones pasivas podrán consistir en préstamos, titularizaciones y líneas contingentes con entidades financieras internacionales.

#### **Art. 8**

En los créditos de liquidez que se otorguen, se observarán las siguientes condiciones:

Los créditos para solucionar deficiencias en las cámaras de compensación del Sistema Nacional de Pagos administrado por el Banco Central del Ecuador podrán concederse hasta por el monto equivalente al aporte que cada una de las instituciones financieras hubiere efectuado al fideicomiso mercantil de inversión "Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano", y que garantizará la operación respectiva. El acceso a estos créditos será automático y su tasa será establecida por el Directorio del Fondo, sin perjuicio de la obligación del Directorio de informar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, los casos de iliquidez persistente, a fin de que el Organismo de Control pueda activar las señales de alerta temprana en forma oportuna.

Los créditos para solucionar necesidades extraordinarias de liquidez, serán concedidos a las instituciones financieras aportantes, siempre que éstas mantengan los niveles mínimos de solvencia exigidos por la Ley y la normativa expedida por la Junta Bancaria. La tasa de estos créditos será establecida por el Directorio, deberá expedir el reglamento de elegibilidad, en el que se establecerán las condiciones que deben cumplir las instituciones financieras (**Superintendencia de Bancos y Seguros**).

**CAPITULO III**

**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Localización.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Está ubicada en el Cantón Quevedo, calle 7 de Octubre entre décima tercera y décima cuarta.

### **3.2 Tipos de Investigación**

#### **3.2.1. Investigación Descriptiva.**

Permitió caracterizar el objeto de estudio que es la Auditoría Administrativa al talento humano del área de servicio al cliente, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Así como sus características y propiedades que permitirán agrupar y sistematizar la información proporcionada por la empresa.

#### **3.2.2. Investigación Exploratoria**

Permitió familiarizarnos con el objeto de estudio, ajustar y perfeccionar los procedimientos para la investigación y alcanzar una visión general del tema de estudio.

#### **3.2.3. Investigación Analítica**

Permitió lograr el análisis de la investigación, para obtener buenos resultados en dicho proyecto.

#### **3.2.4. Investigación Causal**

Como su nombre lo indica, se buscó las causas que manifiesten el comportamiento de un fenómeno.

### **3.2.5. Investigación de campo.**

Este tipo de investigación se utilizó para la aplicación de las encuestas, la realización de la entrevista prevista al gerente y para observar de forma directa el problema y para desarrollar la auditoría.

Por medio de este tipo de investigación se acudió hasta las instalaciones de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Del Cantón Quevedo para recopilar información de primera mano a través de un cuestionario de Control Interno en base a la sistematización del problema y que fue aplicado al Talento Humano de la empresa; además se apoyó en la entrevista y la observación directa.

## **3.3 Métodos de Investigación.**

Los métodos de investigación que se utilizaron son los siguientes:

### **3.3.1. Investigativo**

A través de este método se analizó la información que se obtenga de la fuente directa y se realizará la comparación con los resultados a investigar.

El método investigativo se trata de un enfoque globalizante, holístico de la cultura investigativa. Por tal razón, se utilizó métodos cuantitativos y cualitativos con instrumentos como la observación no estructurada, estructurada, participativa además la entrevista estructura, los estudios de caso; las historias de vida de la empresa; los testimonios focalizados de la misma; con el fin de facilitar la elección de análisis de los documentos y registros.

### **3.3.2 Científico**

Se utilizó los conceptos de auditoría administrativa para cumplir con los objetivos de la investigación, es un fundamento científico la verificación del objeto de estudio, porque en el proyecto de investigación se observó el desarrollo del proceso administrativo y de

manera especial el desempeño de los colaboradores de la empresa en su área de trabajo, de todo lo observado se recopiló información que fue necesaria para la comunicación de resultados, es decir la emisión de un informe, sobre si los hallazgos son o no relevantes.

### **3.3. 3. Inductivo.**

Permitió elaborar las preguntas de la entrevista, obtener información relevante sobre los procesos que se aplican en la auditoría administrativa.

Este método se utilizó para arribar a conclusiones generales, las mismas que sirven para realizar una discusión del proyecto de investigación, sobre la ejecución de las fases de Auditoría Administrativa y deducir todos los parámetros de la investigación respecto a la gestión administrativa, para finalizar con el informe de la empresa.

### **3.3.4. Método Empírico.**

Están afines con la experiencia práctica, ya que permitió la elaboración y procesamiento de los datos para explicar la investigación.

## **3.4 Fuentes de recopilación de Información.**

Se utilizó en el marco teórico tomando citas bibliográficas referentes a la Auditoría Administrativa abordando el problema existente en la empresa desde una perspectiva objetiva y práctica; la misma que fueron obtenidos de libros, internet, revistas, periódicos y los documentos referentes al trabajo de investigación.

## **3.5 Diseño de Investigación**

El diseño de investigación que se utilizó es un diseño no experimental, con enfoque cuali-cuantitativo. No experimental debido a que no se montó experimento, se trabajó en las condiciones reales.

El Problema, se realiza el análisis del problema en su contexto y se explican las causales del mismo, detectadas a partir de la observación y la experiencia. Por otra parte se explica la situación de conflicto entre la Auditoría Administrativa y su incidencia en los procesos operacionales en la empresa donde se desarrolla la investigación.

Se formula el problema como pregunta rectora de toda la investigación y se determinan los objetivos que brindan una anticipación de lo que se espera lograr con el desarrollo de la misma. En la justificación se explican los beneficios que aportará la auditoría administrativa para detectar las dificultades y ofrecer resultados que le permitan a la gerencia tomar decisiones en beneficio de mejorar la calidad de productos y servicios.

El Marco teórico que contiene los antecedentes de estudio relacionados con el tema de la investigación, así como la fundamentación teórica que se asume en relación con la auditoría administrativa y demás elementos teóricos y su operacionalización.

Metodología de la investigación que es el diseño metodológico, en el que se explican el tipo de investigación a realizar, los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizan, población y muestra con las que se trabaja.

Análisis y discusión de resultados, comprende el análisis y la interpretación de los resultados de las encuestas empleados y entrevista a gerente, así como la planificación, ejecución y la comunicación de resultados de la auditoría administrativa.

Conclusiones y recomendaciones de la investigación sobre la base de la Auditoría Administrativa realizada y su incidencia en los procesos operacionales de la Empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda.”, del cantón Quevedo, en el año 2013.

Bibliografía, en la misma se asienta la literatura utilizada, prueba la veracidad de las fuentes citadas como basamento teórico de la investigación.

Y anexos que contienen los modelos de instrumentos aplicados en la investigación entrevista, así como otros documentos de soporte de la investigación como son fotos de la empresa.

## **3.6 Instrumentos de Investigación**

Entre los instrumentos de la investigación durante el trabajo están la:

### **3.6.1 La observación.**

La técnica de la observación tiene como fundamento científico la verificación del objeto de estudio, porque en el proyecto de investigación se observó el desarrollo del proceso administrativo y de manera especial el desempeño de los colaboradores de la empresa en su área de trabajo, de todo lo observado se recopiló información que fue necesaria para la comunicación de resultados, es decir la emisión de un informe, sobre si los hallazgos son o no relevantes.

Permitió tener una impresión real de la manifestación del problema en la Cooperativa, Es muy importante ver en forma detallada su entorno tanto interno como externo; además que esta técnica de investigación ayudó para tener una mejor visión en la ejecución de la metodología de la Auditoría Administrativa.

### **3.6.2 La entrevista.**

Se aplicó al gerente con la finalidad de obtener una información relevante para el trabajo de investigación.

Esta técnica permitió obtener datos en el proceso de investigación y consistió en un diálogo directo entre entrevistado y entrevistador. La entrevista fue una herramienta fundamental por cuanto permitió obtener datos que de otro modo sería difíciles de conseguirlos. Permitió entrevistar a la gerente de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Quien cuenta con criterio organizado y una perspectiva de la visión que se tiene de los mandos altos para recabar información sobre el tópico en estudio y que fue necesario conocer en profundidad. La guía de entrevista estuvo estructurada con preguntas abiertas y cerradas, ordenadas y secuenciales con el propósito de recabar datos idóneos e indispensables de fuente primaria para la investigación, determinado la problemática existente en la empresa.

### 3.7. Tratamientos de los Datos.

#### 3.7.1 Población y Muestra

En la investigación la población se considera toda la población que forma parte de la Empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda.”, Cantón Quevedo.

Está conformada por los 12 colaboradores que laboran en la misma.

<b>Departamento</b>	<b>Cargo</b>	<b>Nomina</b>	<b>N° personal</b>
<b>Gerencia</b>	Gerente	Kerly Plaza	1
<b>Operativo</b>	Supervisor	Mario Candelario	1
	Atención Al Cliente	Martha Villegas	1
	Asistente De Atención Al Cliente	Diana Álvarez	1
<b>Crédito</b>	Microcrédito	Yalile Limones	2
		Cinthia Armijos	
	Crédito De Consumo	María Esquivel	2
		Vanessa Pico	
<b>Cajas</b>	Cajas	Janina Rivera	1
		Laura Villarreal	1
<b>Limpieza</b>	Limpieza	Carlos Solórzano	1
<b>Guardia</b>	Guardia	Manuel Bailón	1
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>

**Fuente:** Coop. 29 de Octubre.

### 3.8. Talento Humano y Materiales.

- Estudiante Investigador
- Director del proyecto de investigación.
- La empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., cuenta con 12 colaboradores que trabajan en dicha institución.

### 3.8.1 Materiales.


En la investigación materiales y equipos utilizados son:

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>
Computadora	1
Libros y folletos	30
Internet	1
CD's	7
Memory Flash	1
Hoja A4	4
Esferos	1
Impresiones	4
Anillado	2
Fotocopiadora	1
Cámara fotográfica	1
<b>Total</b>	<b>53</b>


**Fuente:** Autora del proyecto

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1. Auditoría Administrativa a la Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda., Cantón Quevedo año 2013.**

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>		<p><b>COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA</b>  <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b>  <b>RUC 1790892670001</b>  <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>  <b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b>  <b>PT 1/1</b></p>
<b>Plan General de la Auditoría Administrativa</b>		
<b>Ref.</b>	<b>Contenido</b>	
<b>Fase I Planificación</b>		
CPS	Carta de Presentación de Servicios	
CC	Carta de Compromiso	
CT	Carta de trabajo de acuerdo a normas	
CP	Contrato de prestación de servicios	
MP	Memorándum de Planificación	
PA	Programa de Auditoría	
A1	Visita Previa	
CR	Carta de Requerimiento	
A2	Planificación Estratégica	
A3	Foda	
<b>Fase II Instrumentación</b>		
PA	<b>Programa de Auditoría</b>	
FG	Flujograma	
NA	Narrativa	
ECI	Evaluación de Control Interno (COSO II)	
EG	Entrevista a Gerente	
EE	Entrevista a Empleados	
B2	Aplicación de Indicadores	
B3	Matriz de Riesgos	
<b>FASE III</b>	<b>Resultados</b>	
I	Informe de Auditoría	

#### 4.1.1. Fase I: Planificación

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p>COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta RUC 1790892670001 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA FASE I: PLANIFICACIÓN <b>PT 1/1</b></p>
---	---

##### 4.1.1.1. Carta de presentación de servicios.

Quevedo, Febrero 10 de 2015

Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE  
LTDA., CANTÓN QUEVEDO

Presente.-

De mi consideración:


G. A. R Asociados, está conformado por la Srta. Gema Rocío Alvarado Rosero egresada de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera de Contabilidad y Auditoría C.P.A; quien va a ejecutar una Auditoría Administrativa en la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN QUEVEDO, previo la obtención del título Ing. En Contabilidad y Auditoría C.P.A.

El proceso a desarrollar se realizará con eficiencia y eficacia aplicando cada uno de los conocimientos adquiridos durante este proceso de formación académica.

Atentamente,

Gema Rocío Alvarado Rosero

**AUDITOR INDEPENDIENTE**

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA</b>  <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b>  <b>RUC 1790892670001</b>  <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>  <b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b>  <b>PT 1/1</b></p>
---	---

#### **4.1.1.2. Carta Compromiso.**

Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente como representante de la firma de auditoría, yo Gema Rocío Alvarado Rosero portadora de la CI. 0925424012; manifiesto la aceptación en colaborar con la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO, desde el 20 de febrero al 25 de Marzo de 2015.

Se aplicará una Auditoría Administrativa a todas las direcciones de la institución; cuyo objetivo es emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones y de esta manera poder contribuir con la mejora del cumplimiento de las políticas, reglamentos y estatutos que actualmente están vigentes en la empresa.

Como auditora asumo la responsabilidad completa de la buena utilización de la información la misma que estará compuesta del manejo del personal al ser auditado, incluyendo aquellas que contendrán las notas explicativas a los mismos.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
FASE I: PLANIFICACIÓN  
**PT 1/1**

Por lo tanto la firma auditora no se hace responsable ni se obliga a responder con terceros por cualquier omisión o error voluntario e involuntario en el manejo del personal.

Espero la colaboración y confianza necesaria del personal, que podrán a disposición todos los registros, documentación y otra información que se necesite en relación con la auditoría.

Por la atención que le dé a la presente, sírvase firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para de esta forma indicar su conocimiento y acuerdo sobre los arreglos realizados para llevar a cabo la Auditoría Administrativa.

Aceptado por:

Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE  
LTDA., CANTON QUEVEDO

120750421-1

Atentamente,

Gema Rocío Alvarado Rosero

AUDITOR INDEPENDIENTE

CI. 092542401-2



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
FASE I: PLANIFICACIÓN  
**PT 1/1**

#### 4.1.1.3. Carta de trabajo de acuerdo a las normas

Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE  
LTDA., CANTON QUEVEDO

Presente.-

De mi consideración:


Gema Rocío Alvarado Rosero, Auditor Independiente mediante la presente se permite notificar que el examen que se aplicará en la empresa a quien Ud. representa será realizado de acuerdo a las normas y técnicas internas como las establecidas legalmente, esto se refiere a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas; al Coso II, lo que permitirá que la firma de auditoría independiente trabaje de una forma transparente.

Por lo expuesto anteriormente se suscribe.

Atentamente,

Gema Rocío Alvarado Rosero  
AUDITOR INDEPENDIENTE

#### 4.1.1.4. Contrato de prestación de servicios

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b> <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b> <b>RUC 1790892670001</b> <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b> <b>PT 1/7</b></p>
<p>En la ciudad de Quevedo a los veintitrés días del mes de febrero se realiza un acuerdo entre la Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano, de nacionalidad ecuatoriana con C.I. 120750421-1 y en calidad de Gerente de la empresa Cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre Ltda., cantón Quevedo, conforme el acta de nombramiento se lo llamará “El cliente” y por otra parte Srta. Gema Rocío Alvarado Rosero, de nacionalidad ecuatoriana con C.I.0925424012 por disposiciones generales se lo denominará “La auditora”, cumpliendo de esta manera con los requisitos legales dados por las leyes generales del Estado.</p> <p><b>Declaraciones</b></p> <p><b>1. El cliente declara:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Que es una entidad del sector privado.</li><li>b) Que está representado para este acto por la Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano.</li><li>c) Se necesita recabar información de Auditoría Administrativa.</li></ul> <p><b>2. Declara la auditora:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Que es una sociedad constituida y existente de acuerdo con las leyes y que dentro de sus objetivos primordiales está el de prestar servicios profesionales de auditoría en la evaluación del Control Interno de los Principales procedimientos aplicados en el área administrativa y cualquier otra relacionada con la actividad empresarial y de servicios.</li></ul>	



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE I: PLANIFICACIÓN**

**PT 2/7**

- b) Que está constituida legalmente según escritura número 25152 de fecha 13 febrero de 2015 ante el notario público N° 1, Ab. María Marlene Vélez Macías.
- c) Que señala como su domicilio en la ciudad del Empalme Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E, para efectos del presente contrato.

### **3. Declaran ambas partes:**

Que habiendo llegado a un acuerdo sobre lo antes mencionado, lo formalizan otorgando el presente contrato que se contiene en las siguientes cláusulas:

#### **CLÁUSULA PRIMERA: Objeto**

La auditora se obliga a prestar al cliente los servicios de Auditoría Administrativa para llevarla a cabo la evaluación de la planeación y organización de la empresa.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: Alcance del trabajo**

El alcance de los trabajos que llevará a cabo la auditora dentro de este contrato son:

- a) Conocimiento del negocio, para tener así una amplia comprensión de la Organización, operaciones de la empresa y de sus necesidades, como base para la planificación y desarrollo del trabajo.
- b) Evaluaciones al proceso administrativo del Talento Humano en lo que corresponde a:



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
FASE I: PLANIFICACIÓN  
**PT 3/7**

- **Planeación:** Visión, misión, objetivos, metas, estrategias, procesos, políticas, procedimientos, presupuestos, imagen.
  - **Organización:** Estructura, división y distribución de funciones, cultura organizacional, recursos humanos, cambio organizacional, estudios administrativos e instrumentos técnicos de apoyo.
  - **Dirección:** Liderazgo, comunicación, manejo del estrés el conflicto y la crisis y toma de decisiones.
  - **Control:** Naturaleza, sistemas, herramientas y calidad.
- c) Evaluación de los procesos operacionales.
- d) Identificación de áreas de trabajo.
- e) Captar la información necesaria para evaluar la funcionalidad y efectividad de los procesos, funciones y sistemas utilizados.
- f) Elaboración de informes que contengan conclusiones y recomendaciones por cada uno de los trabajos señalados en los incisos a, b y c de esta cláusula.

### **CLÁUSULA TERCERA: Programa de trabajo**

La auditora conviene en desarrollar un programa de trabajo en el que se determinen con precisión las actividades a realizar por cada una de las partes, los responsables de llevarlas a cabo y las fechas de realización.

### **CLÁUSULA CUARTA: Supervisión**

La Gerente tendrá derecho a supervisar los trabajos que se le han encomendado a la auditora dentro de este contrato y a dar por escrito las instrucciones que estimen convenientes.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**PT 4/7**

### **CLÁUSULA QUINTA: Coordinación de los trabajos**

La Gerente designará por parte de la organización a un coordinador del proyecto quien será el responsable de coordinar la recopilación de la información que solicite la auditora y de que las reuniones y entrevistas establecidas en el programa de trabajo se lleven a cabo en las fechas establecidas.

### **CLÁUSULA SEXTA: Horario de trabajo**

El personal de la auditoría declara el tiempo necesario para cumplir satisfactoriamente con los trabajos materia de la celebración de este contrato, de acuerdo al programa de trabajo convenido por ambas partes y gozaran de libertad fuera del tiempo destinado al cumplimiento de las actividades, por lo que no estarán sujetos a horarios y jornadas determinadas.

### **CLÁUSULA SÉPTIMA: Personal asignado**

La auditora designará para el desarrollo de los trabajos objeto de este Contrato a socios del despacho quienes, cuando consideren necesario incorporar personal técnico capacitado de que dispone la firma, en el número que se requieran de acuerdo a los trabajos a realizar.

### **CLÁUSULA OCTAVA: Relación laboral**

El personal de la auditora no tendrá ninguna relación laboral con el Talento Humano y queda expresamente estipulado que este contrato se suscribe en atención a que la auditora en ningún momento se considera intermediario al Talento Humano.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE I: PLANIFICACIÓN**

**PT 5/7**

### **CLÁUSULA NOVENA: Honorarios**

La empresa no pagará honorarios porque es un proyecto de investigación que va a servir para obtener el título como Contadora Pública Autorizada C.P.A.

### **CLÁUSULA DÉCIMA : Alcance de los Honorarios**

La empresa no pagará honorarios porque es un proyecto de investigación que va a servir para obtener el título como Contadora Pública Autorizada C.P.A.

### **CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERO: Trabajos adicionales**

De ser necesaria alguna adición a los alcances o productos del presente contrato, las partes celebraran por separado un convenio que formará parte integrante de este instrumento y en forma conjunta se acordarán los honorarios.

### **CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDO: Gastos generales**

Los gastos de fotocopiado y dibujo que se produzcan con motivo de este contrato correrán por cuenta de la empresa.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**PT 6/7**

### **CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: Causas de anulación**

Serán causas de anulación del presente contrato la violación o incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: Propiedad**

Los papeles de trabajo así como cualquier otro documento que genere la auditora para obtener los resultados de la auditoría son propiedad exclusiva de la auditora, por lo que queda estrictamente prohibida su reproducción y utilización sin el consentimiento de la auditora para fines diversos a la mejora administrativa de la empresa.

### **CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA. Jurisdicción**

Todo lo no previsto en este contrato se regirá por las disposiciones relativas, contenidas en el código civil del Estado y, en caso de controversia para su interpretación y cumplimiento, las partes se someten a la justicia ecuatoriana, renunciando al fuero que les pueda corresponder en razón de su domicilio presente o futuro.

Enteradas las partes del contenido y alcance legal de este contrato, lo rubrican y firman de conformidad en original y tres copias.

Atentamente,

**Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano**  
**GERENTE GENERAL**

**Gema Rocío Alvarado Rosero**  
**AUDITOR INDEPENDIENTE**



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
FASE I: PLANIFICACIÓN  
**PT 1/1**

#### **4.1.1.5. Evaluación de Control Interno.**

**CLIENTE:** Empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN QUEVEDO.

**DIRECCIÓN:** Av. Décima Tercera y Decima cuarta.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría Administrativa.

**PERÍODO:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.

#### **PLAN DE TRABAJO:**

**CPS** Carta de Presentación de Servicios

**CC** Carta de compromiso

**CT** Carta de Trabajo de Acuerdo a Normas

**CP** Contrato de Prestación de Servicios

**PT** Propuesta técnica

**MP** Memorándum de Planificación


**PA** Programa de Auditoría

**A1** Visita Previa

**A2** Planificación Estratégica

**A3** Foda

#### 4.1.1.6. Propuesta Técnica.

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b> <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b> <b>RUC 1790892670001</b> <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b> <b>PT 1/5</b></p>
<p><b>FIRMA: G.A.R AUDITOR INDEPENDIENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gema Rocío Alvarado Rosero</li></ul> <p><b>SERVICIOS DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Administrativa</li><li>• Interna</li></ul> <p><b>1. NATURALEZA DEL ESTUDIO</b></p> <p>Gema Rocío Alvarado Rosero, Auditor Independiente se encargará de aplicar una Auditoría Administrativa en la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN QUEVEDO basándose en los principios y Normas Generalmente Aceptadas de Auditoría, Coso II.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>El trabajo está dirigido a la aplicación de una Auditoría Administrativa en la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN QUEVEDO, la misma que permitirá la detección de factores que requieren mayor atención y de esta forma poder tomar las medidas necesarias.</p> <p>El ámbito de la aplicación de la Auditoría va a ser en las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Administrativa</li><li>• Atención al Cliente</li><li>• Crédito</li><li>• Cajas</li></ul>	



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE I: PLANIFICACIÓN**

**PT 2/5**

### **3. ANTECEDENTES**

En la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN QUEVEDO, no se ha aplicado ningún tipo de auditoría.

### **4. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

#### **GENERAL:**

Aplicar una Auditoría Administrativa a la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN QUEVEDO, en el período 2013 con la finalidad de que las actividades se estén desarrollando conforme a lo programado permitiendo de esta manera el cumplimiento de los objetivos y metas planeadas contribuyendo así a una mejor toma de decisiones.

#### **ESPECÍFICOS:**

- Observar el cumplimiento de las disposiciones legales, las normas y las políticas que aplica la estación para la realización de las actividades.
- Evaluar el desempeño del personal tomando en consideración los caracteres personales y profesionales.
- Examinar el tipo de control sobre los procesos operacionales de la empresa.
- Emitir un informe en el que contenga conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos encontrados.

#### **5. ESTRATEGIAS:**

- Analizar los reglamentos, leyes y políticas de la empresa para tener conocimiento de las mismas y mediante observaciones directas al personal, conocer si estas se están ejecutando o no.
- Revisar los tipos de controles con que cuenta la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO y determinar si se están cumplimientos dichos procedimientos.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**PT 3/5**

- Efectuar visitas y aplicar pruebas para controlar la asistencia del personal y de esta manera poder verificar su cumplimiento.
- Aplicar cuestionarios al personal para tener conocimiento del manejo administrativo que aplica la institución y de esta forma emitir conclusiones y Recomendaciones.

## **6. JUSTIFICACIÓN:**

Con este trabajo investigativo se busca realizar un análisis a todo el personal para controlar el desarrollo de cada departamento y de esta forma conocer si se está cumpliendo con las metas propuestas.

## **7. ACCIONES:**

- Formalizar la aplicación de la auditoría.
- Establecer mecanismos de control para su ejecución.
- Consolidar los avances en cada etapa de aplicación de la metodología.
- Derivar observaciones y recomendaciones específicas.

## **8. RECURSOS QUE SE VAN A UTILIZAR:**

### **Material y tecnológico**

Útiles de oficina.

Documentos e información de la empresa.

Equipo de computación e internet.


### **Talento Humano**

Personal auditado de la empresa.

Director del proyecto de investigación y auditor independiente.

#### 4.1.1.7. Memorándum de Planificación.

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b> Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta RUC 1790892670001 <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b> <b>MP 1/1</b></p>	
<p><b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN</b></p>		
<p><b>CLIENTE:</b></p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN QUEVEDO</p>	
<p><b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b></p>	<p>31/12/2013</p>	
<p><b>PREPARADO POR:</b></p>	<p>Gema Rocio Alvarado Rosero</p>	<p>27/02/2015</p>
<p><b>REVISADO POR:</b></p>	<p>Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño</p>	<p>27/02/2015</p>
<p><b>1.- REQUERIMIENTO PARA LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b></p>		
<p>Áreas funcionales de la empresa</p>		
<p><b>2.- FECHA DE INTERVENCIÓN</b></p>		
<p>Inicio del trabajo de campo</p>	<p>20/02/2015</p>	
<p>Finalización del trabajo de campo</p>	<p>25/03/2015</p>	
<p>Discusión del borrador del informe con funcionarios</p>	<p>28/04/2015</p>	
<p>Emisión del informe final de la Auditoría administrativa</p>	<p>20/05/2015</p>	
<p><b>3.- PERSONAL ASIGNADO</b></p>		
<p><b>AUDITORA:</b></p>	<p>Gema Rocío Alvarado Rosero</p>	
<p><b>4.- DÍAS PRESUPUESTADOS</b></p>		
<p>30 días laborables</p>		
<p><b>5.- RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES</b></p>		
<p>La empresa pagará a la auditora por los trabajos objetos del presente contrato, honorarios por la cantidad de \$2000.00 más el impuesto al valor agregado correspondiente.</p>		
<p>Para la ejecución de la Auditoría Administrativa se requiere programas de trabajo y cuestionarios de control interno de tipo estándar e información propia de la entidad.</p>		
<p><b>6.- ENFOQUE DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b></p>		
<p><b>6.1. Objetivo General</b></p>		
<p>Aplicar una Auditoría Administrativa a la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO en el período 2013 con la finalidad de que las actividades se estén desarrollando conforme a lo programado permitiendo de esta manera el cumplimiento de los objetivos y metas planeadas contribuyendo así a una mejor toma de decisiones.</p>		
<p><b>6.2. Alcance</b></p>		
<p>El alcance previsto para la Auditoría Administrativa corresponde al período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de diciembre de 2013.</p>		

 Resolución N° 25152 RUC 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E	<b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b> Dirección: AV. Décima Tercera y Décima Cuarta RUC 1790892670001 <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b> <b>MP 1/1</b>
--	--

### 6.3. Control Interno

Durante el trabajo de campo se revisará y evaluará el proceso administrativo y áreas funcionales de la empresa mediante la aplicación de los cuestionarios respectivos.

### 6.4. Puntos Básicos de Interés

Debe considerarse como áreas críticas todos los resultantes del cuerpo del informe.

Además se considera que en la Auditoría Administrativa se debe centrar en la determinación de actividades dentro del proceso administrativo; con el objetivo de verificar la veracidad de cada etapa.

### 6.5. Principales Pruebas de Auditoría

Prueba	Auditor	Fecha
<b>a. Planificación</b>	<b>GAR</b>	20/02/2015
1. Análisis de la empresa		
<b>2. Instrumentación</b>	<b>GAR</b>	23/02/2015
1. Realizar cuestionarios		
2. Aplicar indicadores	<b>GAR</b>	24/02/2015
<b>3. Examen</b>	<b>GAR</b>	26/02/2015
1. Cuadro comparativo	<b>GAR</b>	27/02/2015
2. Hoja de hallazgos	<b>GAR</b>	02/03/2015

## 7. COLABORACIÓN DEL CLIENTE

### 7.1. Participación de la Auditoría Administrativa bajo supervisión en las siguientes tareas

Información recabada de los archivos de cada departamento de la empresa así como información primordial del reglamento interno, el manual de funciones, FODA, plan estratégico de la empresa.

### 7.2. Preparación de información

La Empresa, COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO, será coordinada a través de la gerente quien recibió nuestros requerimientos con el detalle de las fechas programadas.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 27/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 27/02/2015

#### 4.1.1.8. Programa de Auditoría Administrativa



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**PA 1/1**

### OBJETIVO

Obtener información respecto al conocimiento de políticas, manuales de manera que se pueda tener conocimiento de los procedimientos utilizados y documentar el trabajo a ser ejecutado.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF.	ELABORADO	FECHA
1	Efectuar una visita previa a la empresa para documentar conocimiento con el cliente	AC	GAR	20/02/2015
2	Solicitar información del plan estratégico de la empresa		GAR	21/02/2015
3	Entrevistar al gerente general de la empresa		GAR	22/02/2015
4	Entrevistar al personal de la empresa.		GAR	23/02/2015
5	Analizar el FODA empresarial		GAR	24/02/2015

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 27/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 27/02/2015

#### 4.1.1.8.1. Visita Previa



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
FASE I: PLANIFICACIÓN

A1 1/3

**Personal entrevistado:** Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano.

**Cargo:** Gerente.

**Objetivo:** Conocimiento de los empleados.

La empresa se encuentra dividida en cuatro departamentos:

**Gerencia:** Podemos recabar información sobre objetivos, estrategias, políticas, cultura, valores, estructura, planeación, organización, dirección, control de la empresa

**Supervisor:** Podemos recabar información sobre el manejo de la atención al cliente y el área de caja.

**Jefe de Crédito:** Podemos recabar información sobre los servicios prestados relacionados con créditos de consumo y microcréditos.

**Área de Caja:** Podemos recabar información sobre los servicios que se brindan en caja.

**Atención al Cliente:** Podemos recabar información de cómo el personal brinda un buen servicio a los clientes. Además establecer información sobre productos y servicios, promoción, efectividad de la publicidad.

La empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN QUEVEDO cuenta con un edificio de una planta, y una planta baja el mismo que se encuentra distribuido de la siguiente manera:



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**A1 2/3**

Oficina de la Gerencia, Crédito, Atención al Cliente y Cajas. En los exteriores del mismo perímetro se encuentra la cámara de seguridad, y la garita.

La empresa cuenta con una buena iluminación y ventilación, cada departamento cuenta con escritorios y sillas según el número de trabajadores. Cada área se identifica con un rótulo colocado en un lugar visible, cada uno cuenta con accesorios de oficina tales como: Equipo de cómputo, internet, línea telefónica y extensión, planes de telefonía celular, las impresoras son de uso compartido conectadas en red y ubicadas en los departamentos de gerencia, crédito, atención al cliente y cajas.

Cada departamento se encuentra dividido por modulares (estantes, archiveros) para evitar distracciones ya que realizan tareas diferentes en cada área.


**Conclusiones:**

La infraestructura de la Empresa es de buena calidad, tanto para el talento humano, como para los clientes que asisten a recibir productos y servicios.


Es fundamental que la infraestructura y la distribución de áreas y puestos de trabajo sean correctos, esto garantiza que de forma individual y colectiva se trabaje con mayor eficiencia y eficacia.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 27/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 27/02/2015

#### 4.1.1.8.2. Carta de Requerimiento.

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b> <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b> <b>RUC 1790892670001</b> <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b> <b>AI 3/3</b></p>
<p>Quevedo, febrero 23 de 2015</p> <p>Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO. Ciudad.-</p> <p>La presente tiene por objeto solicitar información necesaria para dar inicio a la Auditoría Administrativa que se aplica a la empresa, a la cual usted representa.</p> <p>Por tal motivo, solicito disponga a quien corresponda colaborar con la información que detallo a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Escritura de constitución de la empresa.</li><li>• Presupuesto.</li><li>• Organigrama estructural de la empresa</li><li>• FODA de la empresa.</li><li>• Manual de funciones y/ o reglamento interno.</li><li>• Nómina de empleados</li></ul> <p>Agradezco recibir la información a la brevedad posible.</p> <p>Atentamente,</p> <p><b>Gema Rocío Alvarado Rosero</b> AUDITOR INDEPENDIENTE</p>	

#### 4.1.1.8.3. Planificación Estratégica

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b> <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b> <b>RUC 1790892670001</b> <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b> <b>A2 1/10</b></p>
<p><b>1. ANTECEDENTES</b></p> <p>Visionarios paracaidistas un 20 de octubre de 1967, conformaron una pre- Cooperativa de Ahorro y Crédito a la cual llamaron “29 de Octubre”, con la finalidad de estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.</p> <p>Se constituyó en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha mediante Acuerdo Ministerial No. 0457 el 15 de mayo de 1972 y fue inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número 1330 el 17 de mayo de 1972. Fue autorizada para operar como institución financiera por la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante Resolución SB-INCOOP- 99 - 0178 del 29 de septiembre de 1999, Resolución debidamente inscrita en el Registro Mercantil, bajo el No. 2855, tomo 130, el 29 de Noviembre de 1.999, por tanto puede realizar actividades de intermediación financiera con el público en general.</p> <p><b>2. MISIÓN</b></p> <p>Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con cobertura nacional, que ofrece productos y servicios financieros de calidad a sus socios y clientes, con transparencia, seguridad y responsabilidad social.</p> <p><b>3. VISIÓN</b></p> <p>Ser la Cooperativa líder del país en intermediación financiera y atención al cliente con: personal amable, competente y comprometido, procesos ágiles y eficientes, nuevas tecnologías y con enfoque en la responsabilidad social.</p>	



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**A2 2/10**

#### **4. OBJETIVOS**

Brindar productos y servicios que satisfagan la necesidad del cliente, bajo estrictos estándares de calidad, y ser la mejor cooperativa a nivel nacional

#### **5. VALORES**

- Respeto
- Disciplina
- Lealtad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Puntualidad

#### **6. POLÍTICAS**

- La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., está comprometida a la mejora continua de los productos y servicios para superar la expectativa de sus clientes en cuanto a la calidad de los mismos.
- Garantizar productos y servicios
- Mejoramiento continuo
- Atender quejas y reclamos aplicando los correctivos necesarios
- Capacitación continua del recurso humano.
- Compromete a sus proveedores en el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Fortalecer la competitividad de la empresa.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**A2 3/10**

## **7. METAS**

- Brindar una buena capacitación al personal para promover nuestros productos y servicios y demostrar que son de calidad.
- Llevar a la empresa a un nivel financiero alto en donde se caracterice por ser una de las mejores cooperativas.
- Conseguir mediante publicidades un mayor número de clientes.

## **8. NUESTROS PRODUCTOS**

En la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO, buscamos siempre satisfacer al cliente por esto, presentamos una variedad de productos y servicios, para que seamos reconocidos a nivel financiero.

Sabemos que el cliente busca una mejor atención y sentirse a gusto con los productos y servicios que brinda la institución financiera para tener una buena acogida a nivel nacional.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**A2 4/10**

## 9. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

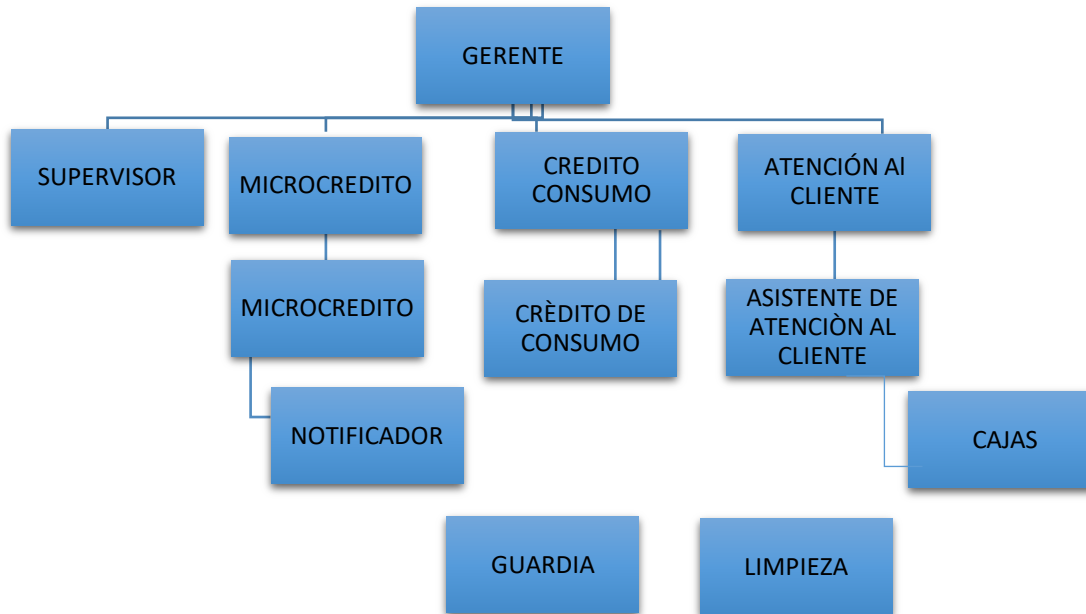


Fig. N° 1: Organigrama estructural de la empresa COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.  
Fuente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÒN QUEVEDO

La estructura organizacional de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÒN QUEVEDO se encuentra distribuida por cargos o por quien dirige el departamento detallados en el mapa conceptual.

**El nivel ejecutivo:** Compuesto por los miembros que asumen la responsabilidad general del manejo de la empresa y de todos aquellos que suministran apoyo directo.

**El nivel medio:** Nexa entre el nivel directivo y el núcleo operativo. Las tareas administrativas cambian de orientación a medida que descienden en la cadena de autoridad, se vuelven más detalladas y elaboradas, menos abstractas y totales, más centradas en la corriente de trabajo misma.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**A2 5/10**

**El nivel operativo:** Comprende aquellos miembros que realizan el trabajo relacionado con la supervisión. En este mismo nivel está el personal de atención al cliente, asistente de atención al cliente, representado por la seguridad y el auxiliar de limpieza.

**10. PERSONAL DE LA EMPRESA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**CUADRO 3. NÓMINA PERSONAL DE LA EMPRESA COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA. QUEVEDO**

DEPARTAMENTO	CARGO	NOMINA	N° PERSONAL
GERENCIA	GERENTE	Kerly Liliana Plaza Zambrano	1
OPERATIVO	Supervisor	Mario Carlos Candelario Vélez	1
	Atención al Cliente	Martha Yisenia Villegas Esmeraldas	1
	Asistente de Atención al Cliente	Diana Carolina Alvarez Tuarez	1
CREDITO	MICROCREDITO	Zoila Yalile Limones Sanchez	2
		Cinthia Sulay Armijos Mora	
	CREDITO DE CONSUMO	Maria Elizabeth Esquivel Zamora Vanessa Johana Pico Solis	2
CAJAS	CAJAS	Janina Maribel Rivera Meza	1
		Laura Angélica Villarreal Vera	1
LIMPIEZA	LIMPIEZA	Carlos Luis Solorzano Mora	1
GUARDIA	GUARDIA	Manuel Asunción Bailón Cetre	1
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>

Elaboración: La Autora  
Fuente: COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**A2 6/10**

## **11. FUNCIONES DE EMPLEADOS DE LA EMPRESA “COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.”**

### **GERENCIA**

- **Gerente**

- ✚ Representación legal de la empresa.
- ✚ Dirigir las actividades generales de la empresa.
- ✚ Coordinar las áreas y departamentos.
- ✚ Aprobación de presupuestos e inversiones.
- ✚ Velar por la motivación capacitación del personal a su cargo, proponiendo las mejoras necesarias proponiendo los procedimientos necesarios para mejora del trabajo.
- ✚ Coordinar con el supervisor las actividades diarias.
- ✚ Establecer metas y objetivos.
- ✚ Seleccionar y coordinar las estrategias de la empresa.
- ✚ Velar porque todo el procedimiento de la empresa se esté llevando con normalidad cumpliendo con las reglas.
- ✚ Preparar planes y presupuestos de los productos y servicios, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**A2 7/10**

### **Supervisor.**

- ✚ Dirigir, controlar y coordinar el personal que está bajo su cargo, delegándoles funciones de acuerdo a los objetivos del área y verificar el cumplimiento de las cláusulas de los contratos suscritos con los clientes.
- ✚ Planeación y presupuesto.
- ✚ Determinación del tamaño y estructura de los productos y servicios.
- ✚ Medición y evaluación del desempeño del personal bajo su cargo.  
Mantener las coordinaciones necesarias con los clientes, asesorándoles en los productos y servicios que ofrece la empresa.
- ✚ Realizar y mantener actualizada una base de clientes de la empresa
- ✚ Atender reclamaciones de cliente respecto a la mala atención brindada
- ✚ Realizar publicaciones de los productos y servicios que ofrece la cooperativa 29 de Octubre Ltda.
- ✚ Entender de manera integral las necesidades y problemática que tengan y/o presenten los clientes, coordinándose con otras áreas de la empresa cuando esto sea necesario.
- ✚ Controlar mediante la solicitud de reportes los resultados obtenidos mensualmente de los productos y servicios.
- ✚ Elaborar reportes a la Gerente con la periodicidad que este le indique, sobre los resultados obtenidos como consecuencia de la gestión de los empleados.
- ✚ Administrar el material promocional que se le encargue, controlando la disponibilidad de éste en la calidad y cantidad suficiente.
- ✚ Evaluar los factores cualitativos referentes al rendimiento de los empleados
- ✚ Planificar y programar sobre los productos /servicios, cumplimiento de políticas, estrategias, presupuesto.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**A2 8/10**

### **Atención al Cliente**

- ✚ Atender y brindar un buen servicio a los usuarios que llegas a la Cooperativa 29 de Octubre.
- ✚ Aperturas cuentas de ahorro.
- ✚ Ofrecer tarjetas de débitos.
- ✚ Vender seguros de vida.
- ✚ Ofrecer pólizas de inversión a largo plazo.
- ✚ Gestionar mediante llamadas la oferta de los productos y servicio.
- ✚ Realizar transferencias interbancarias.

### **Asistente de Atención al Cliente**

- ✚ Atender y brindar un buen servicio a los usuarios que llegas a la Cooperativa 29 de Octubre.
- ✚ Aperturas cuentas de ahorro.
- ✚ Ofrecer tarjetas de débitos.
- ✚ Vender seguros de vida.
- ✚ Ofrecer pólizas de inversión a largo plazo.
- ✚ Gestionar mediante llamadas la oferta de los productos y servicio.
- ✚ Realizar transferencias interbancarias.

### **Microcrédito**

- ✚ Darles asesoramiento sobre los microcréditos que ofrece la empresa.
- ✚ Realizar microcréditos a las personas que cumplan con todos los requisitos  
Enviar documentación a la ciudad de Quito para que los revisen en la Matriz.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**A2 9/10**

- ✚ Realizar Gestiones de cobranzas por medio de vía telefonía.
- ✚ Realizar Visitas aquellas personas que se encuentren en mora.
- ✚ Llenar formularios de créditos.
- ✚ Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar. otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el gerente.

### **Créditos de Consumo**

- ✚ Darles asesoramiento sobre los microcréditos que ofrece la empresa
- ✚ Realizar créditos a las personas que cumplan con todos los requisitos Enviar documentación a la ciudad de Quito para que los revisen en la Matriz.
- ✚ Realizar Gestiones de cobranzas por medio de vía telefonía.
- ✚ Realizar Visitas aquellas personas que se encuentren en mora.
- ✚ Llenar formularios de créditos.
- ✚ Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el gerente

### **Notificador**

- ✚ Realizar Gestiones de cobranzas por medio de vía telefonía.
- ✚ Realizar Visitas aquellas personas que se encuentren en mora.
- ✚ Realizar informes sobre la gestión de cobranzas mensualmente.
- ✚ Realizar notificaciones a los clientes que se encuentren en mora.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**A2 10/10**

## **Caja**

- + Atiende al cliente que llega a la ventanilla y le brinda buen servicio
- + Realiza depósitos y retiros de los clientes.
- + Realiza pagos de servicios básicos como luz, agua, teléfono, etc.
- + Realiza pagos de impuesto predial.

## **PERSONAL DE APOYO**

### **Guardia**


- + Responsabilizarse de su puesto y las tareas que le concierne.
- + Vigilar y proteger las instalaciones de la empresa asignada.
- + Contribuir a que se cumplan normas y reglamentos de la empresa.
- + Prevenir causas de incendios y ayudar en su combate si estos se presentan.
- + Alertar sobre posibles casos de siniestros e informar sobre riesgos.
- + Detener personas sospechosas o que causen desordenes.

### **De Limpieza**

- + Se encarga de mantener la limpieza de todas las áreas de la empresa.
- + Realiza actividades de mensajería.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 27/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 27/02/2015

#### 4.1.1.8. 4. Cédula narrativa de la planificación estratégica

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA</b> <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b> <b>RUC 1790892670001</b> <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b> <b>CN ½</b></p>
<p>Según la revisión realizada en la estructura organizacional de la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OTRUBRE LTDA., esta debería ser reestructurada a nuestra consideración, principalmente por los siguientes aspectos:</p> <p>La gerente también desarrolla la función de supervisor. Pero a su vez está encargada de velar por la empresa y hacer cumplir las normas y políticas de la empresa.</p> <p>En nuestra opinión debería existir un manual de funciones, que delimite clara y objetivamente las funciones de todo el personal de la empresa, permitiendo un mejor desarrollo de las funciones y mayor calidad de los servicios.</p> <p>Relacionado a la gerencia financiera debe estar el departamento financiero y contable, liderado por el jefe financiero, dicho puesto en la actualidad no existe.</p> <p>Tampoco se cuenta con el personal que cumpla las funciones de analista financiero, la información que se presenta a la Gerencia es básica, no existen mayores análisis para que se considere como área financiera.</p> <p>La estructura organizacional, además de ser adecuada debe estar conformada por personal idóneo para ello. El jefe no debe ser quien mande sino quien lidere, y esto solo lo puede lograr una persona que posea una mentalidad abierta y dinámica, que tenga la capacidad de generar confianza y motivación en las personas que tienen a su cargo para obtener buenos resultados en la empresa.</p>	



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE I: PLANIFICACIÓN**  
**CN 2/2**


Esto significa que las personas del nivel directivo y medio, deben estar completamente identificadas con la misión y visión de la empresa, con sus objetivos y propósitos, lo mismo que con sus lineamientos, estrategias, para que puedan transmitir plenamente al personal que lideran esos mismos elementos.

Se sugiere implementar un departamento financiero considerando que las funciones contables deben ser desarrolladas solo por personas calificadas para ese objetivo.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015

#### 4.1.1.8.9. F.O.D.A

### CUADRO 16. F.O.D.A DE LA EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OTUBRE LTDA.

 <p>Resolución N° 25152 RUC: 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA</b>  <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b>  <b>RUC 1790892670001</b>  <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>  <b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b>  <b>A5 1/3</b></p>
---	---


**Objetivo:** Establecer el FODA a nivel organizacional como herramienta de conocimiento general de la situación actual de la empresa

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento humano comprometido con la empresa.</li> <li>• Respaldo de la Matriz Institucional.</li> <li>• Reconocimiento a nivel Nacional</li> <li>• Mejoramiento continuo de la empresa.</li> <li>• Brindan productos y servicios de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de Crecimiento de agencias en otras ciudades.</li> <li>• Publicidades en la televisión.</li> <li>• Asociado con la empresa BASCORPUS.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia de otras instituciones financieras.</li> <li>• Carencia de planificación empresarial.</li> <li>• Escasez de capacitación al talento humano de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento de otras cooperativas.</li> <li>• Mejores ofertas de publicidades de la competencia.</li> <li>• Márgenes que ofrece la competencia.</li> </ul>

**Elaboración:** La Autora

**Fuente:** COOP. 29 DE OCTUBRE

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 27/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 27/02/2015

 <p>Resolución N° 25152</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA</b>  <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b>  <b>RUC 1790892670001</b>  <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b></p>
--	--

RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E	<b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b> <b>A5 2/3</b>
---	---


**ANÁLISIS FODA DE COOPERATIVA. 29 DE OCTUBRE.**

**Elaboración: La Autora**

FACTORES EXTERNOS	FORTALEZAS			DEBILIDADES		
	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA
Oportunidades de Crecimiento de agencias en otras ciudades	X					
Respaldo de la Matriz Institucional	X					
Reconocimiento a nivel Nacional	X					
Mejoramiento continuo de la empresa		X				
Brindan productos y servicios de calidad		X				
Competencia de otras instituciones				X		
Carencia de planificación empresarial				X		
Escasez de capacitación al talento humano				X		

**Fuente: COOP. 29 DE OCTUBRE**

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 27/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 27/02/2015

	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA</b>  <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b>  <b>RUC 1790892670001</b>  <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b></p>
---	--

Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E	<b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b>  <b>A5 3/3</b>
--	---

**ANÁLISIS INTERNO FODA COOPERATIVA. 29 DE OCTUBRE.**

**Elaboración: La Autora**

**Fuente: COOP. 29 DE OCTUBRE**

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES			AMENAZAS		
	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA
Talento humano comprometido con la empresa	X					
Publicidades en la televisión		X				
Asociado con la empresa BASCORPUS	X					
Crecimiento de otras cooperativa				X		
Mejores ofertas de publicidades de la competencia				X		
Márgenes que ofrece la competencia					X	

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 27/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 27/02/2015



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

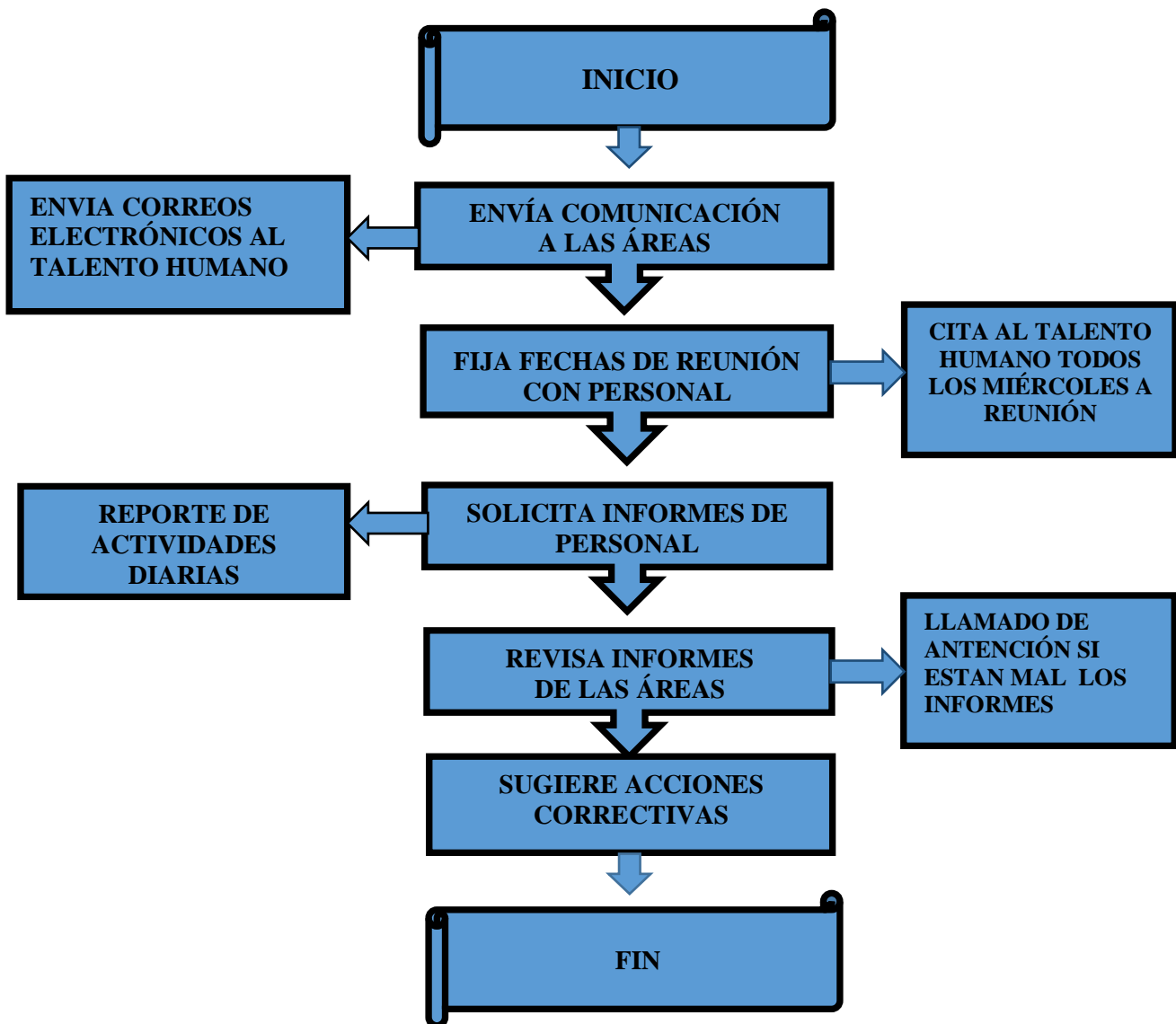
**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**FL 1/6**

#### 4.1.2. Fase II. INSTRUMENTACIÓN.

##### 4.1.2.1. Flujogramas.

Gerencia. Supervisión de actividades.



Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 27/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 27/02/2015



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**FL 2/6**

**Comentario:** Se analiza el entorno y los componentes del Control Interno de la empresa, para identificar y evaluar los riesgos. Según la NIA 315. (Entendimiento de la entidad y su entorno), se constató que la supervisión de las actividades es insuficiente, debido a que no son controladas diariamente, por lo que no se hacen correcciones en el momento oportuno, debido a que la gerencia además de sus funciones se ocupa de otras actividades.


**Fortalezas:** Las actividades son orientadas por la Gerencia diariamente, antes de iniciar la jornada de trabajo.

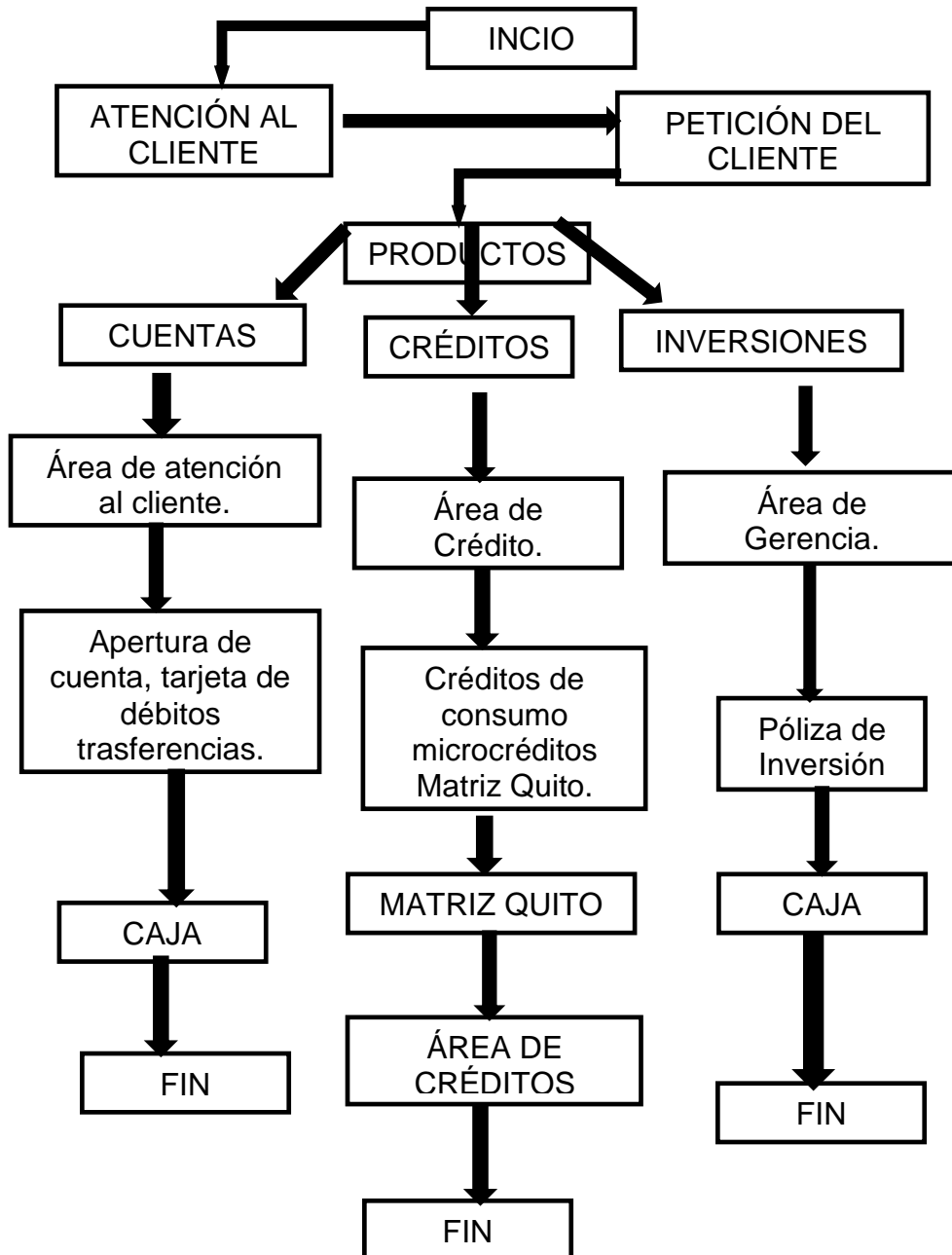
**Debilidades:** No se controla diariamente las actividades encomendadas por la Gerencia.

La Gerente realiza actividades que no son de su competencia, limitándole las posibilidades de realizar sus funciones.

La carencia de un Subgerente limita las posibilidades de supervisión.

## Atención al cliente. Proceso de ofertas de productos.

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA</b> Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta RUC 1790892670001 <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b> <b>FASE II: INSTRUMENTACIÓN</b> <b>FL 3/6</b></p>
---	---





Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**FL 4/6**

**Comentario:** Los productos que oferta la empresa son: aperturas de cuentas, tarjetas de débitos, transferencias, créditos e inversiones. Según la NIIF2 consiste en la de especificar la información financiera que deben incluir las empresas cuando lleven a cabo una transacción ya sea de bienes o servicios.

**Fortalezas:**

La empresa oferta productos de calidad, la cual tiene publicidad por la televisión.

**Debilidades:**

Demora de los créditos, por trámites que deben realizarse en la matriz, ubicada en la Ciudad de Quito.

La competencia de otras empresas de otras empresas de créditos y servicios.

Carencias en la capacitación del talento humano.

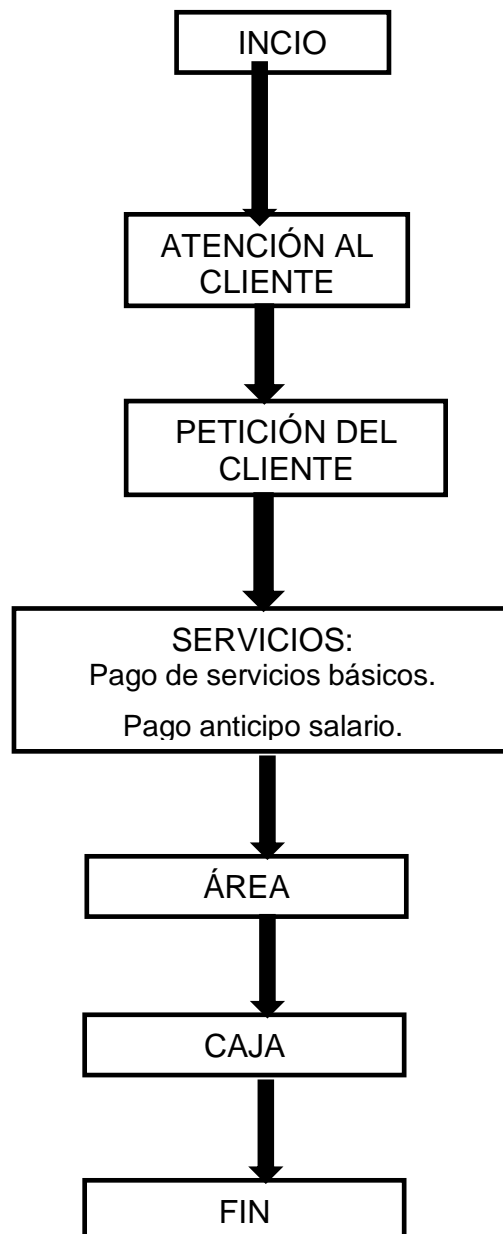


Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**FL 5/6**

### Atención al cliente. Proceso de ofertas de servicio.





Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**FL 6/6**

**Comentario:**

Los servicios que brinda la empresa son: seguros, pago de servicios básicos, pagos de anticipos de salarios, depósitos, retiros. Según la NIIF2 consiste en la de especificar la información financiera que deben incluir las empresas cuando lleven a cabo una transacción ya sea de bienes o servicios.

**Fortalezas:**


La atención de calidad y con agilidad en los servicios requeridos por los clientes.

**Debilidades:**

Carencias de conocimientos y capacitación del talento humano.

La versión del programa utilizado en el área de caja está desactualizado.

#### 4.1.2.2 Narrativas

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA</b> <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b> <b>RUC 1790892670001</b> <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b> <b>FASE II: INSTRUMENTACIÓN</b> <b>NA ¼</b></p>				
<p><b>NARRATIVAS</b></p> <p><b>GERENTE</b></p> <p><b>Nombre del entrevistado:</b> Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano.</p> <p><b>Cargo:</b> Gerente</p> <p><b>Responsabilidad:</b> Dirige y comunica sobre las actividades que se deben cumplir en el día, fija fechas de reuniones con el personal y supervisa las actividades de las diferentes áreas de trabajo.</p> <p><b>Lugar:</b> “Empresa 29 de Octubre”</p> <p><b>Criterio:</b></p> <p><b>Norma de auditoría aplicada:</b> La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315, Identificación y evaluación de los riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno, debería leerse junto con la NIA200.</p> <p>Objetivos generales del auditor independiente y conducción de una auditoría, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría.</p> <p>Se pudo observar que la función de la gerente es débil debido a que además de las propias de su cargo realiza otras, como la de supervisor por no estar establecido dicho puesto en la empresa.</p> <p>Se verificó que la gerente no exige informes sobre el desarrollo de las actividades diarias que debe realizar el personal de las diferentes áreas de trabajo.</p> <table border="1" data-bbox="228 1778 718 1854"><tr><td>Elaborado por: <b>GAR</b></td><td>Fecha: 28/02/2015</td></tr><tr><td>Revisado por: <b>AAT</b></td><td>Fecha: 28/02/2015</td></tr></table>		Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015	Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015
Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015				
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015				



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**NA 2/4**

## NARRATIVAS

### SUPERVISOR

**Nombre del entrevistado:** Ing. Mario Carlos Candelario Vélez.

**Cargo:** Supervisor.

**Responsabilidad:** Dirigir, controlar y coordinar el personal que está bajo su cargo, delegándoles funciones de acuerdo a los objetivos del área y verificar el cumplimiento de las cláusulas de los contratos suscritos con los clientes.

**Lugar:** “Empresa 29 de Octubre”

**Criterio:**

**Norma de auditoría aplicada:** La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315, Identificación y evaluación de los riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno y la NIA200.

Objetivos generales del auditor independiente y conducción de una auditoría, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría.

Se verificó que el supervisor realiza múltiples funciones, lo que repercute de forma negativa en el cumplimiento de sus funciones.

La carencia de un manual de funciones no permite la delimitación de las funciones del supervisor.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
FASE II: INSTRUMENTACIÓN  
**NA 3/4**

## NARRATIVAS

### JEFE DE CRÉDITO

**Nombre del entrevistado:** Ing. Zoila Yalile Limones Sanchez.

**Cargo:** Jefe de Crédito.

**Responsabilidad:** Controlar el desempeño de los asesores, tanto de los microcréditos como de los créditos de consumo, para obtener los informes a final de mes sobre el cumplimiento de la meta establecida por la empresa.

**Lugar:** “Empresa 29 de Octubre”.

#### **Criterio:**

**Norma de auditoría aplicada:** La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315, Identificación y evaluación de los riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno y la NIA200.

Objetivos generales del auditor independiente y conducción de una auditoría, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría.

Se observó que el Jefe de Crédito obtiene un bono extra por el cumplimiento de los asesores de crédito, se verificó que los asesores de crédito trabajan por medio de metas y si ellos cumplen su meta establecida, ganan bonificación al final del mes.

Y si recuperan en cobranzas y cierran a final de mes con un porcentaje de mora bajo, también obtienen bonificación por cada crédito recuperado en estado de mora alta.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**NA 4/4**

## NARRATIVAS

### ÁREA DE CAJAS

**Nombre del entrevistado:** Srta. Janina Rivera Meza

**Cargo:** Cajas

**Responsabilidad:** Atiende al cliente que llega a la ventanilla y le brinda buen servicio.

**Lugar:** “Empresa 29 de Octubre”.

**Criterio:**

**Norma de auditoría aplicada:** La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315, Identificación y evaluación de los riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno y la NIA200.

Objetivos generales del auditor independiente y conducción de una auditoría, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría.


Se observó que en el área de caja existes dos personas y que ambas desempeñan las mismas funciones.

Se verificó que el sistema que utilizan en caja esta desactualizado, por lo cual es un poco lento, lo que no permite tener un buen desempeño de sus funciones a las cajeras.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015

### 4.1.2.3 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO (II)

#### AMBIENTE DE CONTROL

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>		<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b> Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta RUC 1790892670001 <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b> FASE II: INSTRUMENTACIÓN <b>CCI 3/16</b></p>					
<p><b>Personal entrevistado:</b> Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano, Ing. Mario Carlos Candelario Vélez, Ing. Zoila Yalile Limones Sánchez y Srta. Janina Maribel Rivera Meza.</p> <p><b>Cargo:</b> Gerente, Supervisor, Jefe de Crédito y Cajera de la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO.</p>							
No.	Factores de control Pregunta	Respuestas		Ponderación		Observaciones	Marcas Auditoría
		SI	NO	CO	PO		
	<b>Integridad y valores éticos</b>						
1	¿Existe un código de ética en la empresa?	X		10	10	El personal de la empresa manifiesta valores y una conducta ética y de respeto.	√
2	¿Se exige el cumplimiento de las normas y políticas establecidas en la empresa?	X		10	10	En la empresa se exige y se cumple con las disposiciones legales, normativa vigente en cuanto a SRI, Ley de Seguridad Social, Ley de Compañías, entre otras. A nivel interno también se exigen y se cumplen las establecidas por la empresa.	√



Resolución N° 25152  
RUC 0925424012001  
Calle Sáenz y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**CCI 2/16**

<b>Estructura de la organización</b>							
<b>3</b>	¿En la empresa se cuenta con un organigrama?	X		10	10	Se cuenta con un organigrama, que identifica los niveles de jerarquía.	<b>A</b>
<b>Asignación de autoridad y responsabilidad</b>							
<b>4</b>	¿Posee la empresa un manual de funciones para cada área y puesto de trabajo?		X	2	10	No se posee un manual de funciones para las áreas y puesto de trabajo.	<b>H</b>
<b>5</b>	¿Brinda la empresa incentivos al Talento Humano?		X	4	10	La empresa no brinda incentivos al Talento Humano.	<b>H</b>
<b>Políticas y prácticas de Recursos humanos</b>							
<b>6</b>	¿Tiene la empresa un plan de capacitación para los empleados?		X	2	10	No se planifica la capacitación del personal de la empresa	<b>H</b>
<b>7</b>	¿La empresa tiene establecidas políticas para el buen desempeño del Talento Humano?		X	2	10	Se planifican políticas de recursos	<b>H</b>



Resolución N° 25152  
RUC: 0925424012001  
Calle Salinas y Tuquesaboa N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC: 1790892670001  
**AUDITORIA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACION**  
**CCI 3/16**

<b>Consejo de administración</b>							
<b>9</b>	¿Es evaluada la gestión laboral de la administración?	X		7	10	La gerencia evalúa la gestión operativa de la administración.	<b>H</b>
<b>Mentalidad y estilo operativo de la dirección</b>							
<b>10</b>	¿Se realizan auditorías internas en la empresa?		X	2	10	No realizan auditorías internas, solo hacen cuando viene el contador de la matriz de Quito	<b>H</b>
<b>Total</b>				<b>49</b>	<b>90</b>		
				<b>54%</b>	<b>100 %</b>		



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.

Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta

RUC 1790892670001

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

FASE II: INSTRUMENTACIÓN

CCI 2/16

## RIESGOS DE AUDITORÍA AMBIENTE DE CONTROL

CT= calificación total

PT=Ponderación total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{49}{90} = 0.54 \times 100 = 54 \%$$

Nivel de Confianza = 54 %


Nivel de Riesgo= 100 - 54 = 46%

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

**Análisis Interpretativo:** El nivel de **Confianza** es **moderado, 54 %**, siendo el nivel de **Riesgo Alto 46 %**. Es necesario comunicar por escrito la asignación de autoridad y responsabilidad por cada puesto de trabajo, elaborar el manual de funciones para lograr una mejor evaluación del desempeño en cada área y puesto de trabajo. Por otra parte deben planificarse y desarrollarse auditorías internas en la empresa y no esperar solo por las de la matriz de Quito.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015

## ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>		<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b>  <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b>  <b>RUC 1790892670001</b>  <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>  <b>FASE II: INSTRUMENTACIÓN</b>  <b>CCI 3/16</b></p>					
<p><b>Personal entrevistado:</b> Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano, Ing. Mario Carlos Candelario Vélez, Ing. Zoila Yalile Limones Sánchez y Srta. Janina Maribel Rivera Meza.</p> <p><b>Cargo:</b> Gerente, Supervisor, Jefe de Crédito y Cajera de la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO.</p>							
No.	Factores de control Pregunta	Respuestas		Ponderación		Observaciones	Marcas de Auditoría
		SI	NO	CO	PO		
	<b>Apetito de riesgo</b>						
1	¿El personal de las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente participa en el logro de los objetivos de la empresa?	X		8	10	El objetivo principal de las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente es lograr llegar al cliente, debido a lo cual el talento humano de esas áreas forma parte de los resultados que se obtengan.	<b>H</b>
2	¿Los objetivos de las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	X		7	10	Hasta el momento las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente, tienen establecidos sus objetivos, aunque existen algunas dificultades en su cumplimiento	<b>. H</b>



Resolución N° 25152  
 RUC 0925424012001  
 Calle Selinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
 Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
 RUC 1/908926/0001  
**AUDITORIA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**CCI 3/16**

<b>3</b>	¿Las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y este a su vez le permita el logro de los objetivos asignados?	X		7	10	Se cuenta con un buen equipamiento, que puede contribuir a la calidad de los procesos y el cumplimiento de los objetivos, pero los programas con que se trabajan no son los más actualizados.	<b>H</b>
	<b>Tolerancia al riesgo</b>						
<b>4</b>	¿Los objetivos establecidos en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente contribuyen al cumplimiento de la empresa?	X		8	10	Los objetivos de las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente han cumplido hasta el momento cada uno de los objetivos.	<b>H</b>
<b>5</b>	¿Existe una estrecha relación entre las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente?	X		7	10	Las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente están relacionadas debido a que tienen los mismos objetivos de ofertar productos y servicios de calidad, reducir los atrasos y demoras en los procesos e incrementar las ganancias de la empresa.	<b>H</b>



Resolución N° 25152  
 RUC 0925424012001  
 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
 Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
 RUC 1790892670001  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**CCI 3/16**

<b>6</b>	¿Se elaboran periódicamente informes de resultados de servicios y productos ofertados, respecto a las metas establecidas?	X		7	10	Se realizan periódicamente informes de resultados de servicios y productos ofertados, respecto a las metas, pero al análisis le falta profundidad.	<b>H</b>
				<b>73 %</b>	<b>100 %</b>		



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.

Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta

RUC 1790892670001

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

FASE I: PLANIFICACIÓN

FASE II: INSTRUMENTACIÓN

CCI 4/16

## RIESGOS DE AUDITORÍA

### ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

CT= calificación total

PT=Ponderación total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{44}{60} = 0.73 \times 100 = 73 \%$$

Nivel de Confianza = 73 %


Nivel de Riesgo= 100 – 73 = 27 %

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

**Análisis Interpretativo:** De acuerdo a los resultados obtenidos el nivel de **Confianza** es **moderado 73 %** , se debe a que los procesos operacionales que se llevan a cabo en las áreas de áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente presentan dificultades en su planificación ejecución y control. El nivel de **Riesgo** resultó **alto 27%** lo que implica mayor necesidad de controles, debido a la poca profundidad con que se analizan los resultados de servicios y productos ofertados, lo que puede afectar los resultados y metas.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015

## IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>		<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b>  <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b>  <b>RUC 1790892670001</b>  <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>  <b>FASE II: INSTRUMENTACIÓN</b>  <b>CCI 5/16</b></p>					
<p><b>Personal entrevistado:</b> Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano, Ing. Mario Carlos Candelario Vélez, Ing. Zoila Yalile Limones Sánchez y Srta. Janina Maribel Rivera Meza.  <b>Cargo:</b> Gerente, Supervisor, Jefe de Crédito y Cajera de la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO.</p>							
No.	Factores de control Pregunta	Respuestas		Ponderación		Observaciones	Marcas de Auditoría
		SI	NO	CO	PO		
	<b>Factores de influencia estratégica y de objetivos.</b>						
1	¿Se han realizado estudios de posible competencia para la empresa?	X		8	10	Se realizan de forma sistemática Estudios de Mercado.	H
	<b>Metodología y técnicas.</b>						
2	¿La empresa cuenta con una FODA implementada que tenga en cuenta los procesos operacionales de las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente?	X		8	10	La empresa realiza el análisis de FODA para contrarrestar las debilidades y amenazas en las áreas.	H



Resolución N° 25152  
RUC 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**CCI 5/16**

<b>3</b>	¿Se elaboran periódicamente informes de resultados de servicios y productos ofertados de acuerdo a las metas de la empresa?	X		6	10	Se elaboran los informes de resultados de servicios y productos, pero el análisis es un análisis poco profundo.	<b>H</b>
	<b>Acontecimientos independientes</b>						
<b>4</b>	¿Analizan los inconvenientes en los procesos operacionales de oferta de productos y servicios?	X		6	10	Se analizan los problemas que se manifiestan en los procesos operacionales de oferta de productos, y servicios, pero no de acuerdo a lo requerido.	<b>H</b>
	<b>Riesgos y oportunidades</b>						
<b>5</b>	¿Se controla que los empleados que ofertan los servicios y productos no tengan acceso a los registros contables?	X		8	10	Los empleados que ofertan los productos y servicios no acceden a los registros contables de la empresa.	<b>H</b>
<b>6</b>	Se realiza la promoción de los servicios y productos que oferta la empresa?	X		9	10	Se hacen promociones de los productos y servicios de la empresa por Internet y por la Televisión	<b>H</b>
<b>Total</b>				<b>45</b>	<b>60</b>		
				<b>75 %</b>	<b>100%</b>		



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**CCI 6/16**

## RIESGOS DE AUDITORÍA IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

**CT**= calificación total

**PT**=Ponderación total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT} * 100}{\text{PT}} = \frac{45}{60} = 0.75 \times 100 = 75 \%$$

**Nivel de Confianza** = 75 %


**Nivel de Riesgo**= 100 - 75 = 25 %

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

**Análisis Interpretativo:** Los resultados obtenidos evidencian que el nivel de **Confianza** es **moderado 75%**, existe un estudio de competencia de mercado adecuado, se conocen a través de FODA las debilidades y amenazas y el control de registro contable es adecuado. El nivel de **Riesgo** resultó **bajo 25%** lo que implica mayor necesidad de controles, debido los análisis poco profundos de los resultados de servicios y productos ofertados y de los procesos operacionales.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015

## EVALUACIÓN DE RIESGOS.

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>		<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b>  <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b>  <b>RUC 1790892670001</b>  <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>  <b>FASE II: INSTRUMENTACIÓN</b>  <b>CCI 7/16</b></p>					
<p><b>Personal entrevistado:</b> Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano, Ing. Mario Carlos Candelario Vélez, Ing. Zoila Yalile Limones Sánchez y Srta. Janina Maribel Rivera Meza.  <b>Cargo:</b> Gerente, Supervisor, Jefe de Crédito y Cajera de la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO.</p>							
No.	Factores de control Pregunta	Respuestas		Ponderación		Observaciones	Marcas de Auditoría
		SI	NO	CO	PO		
	<b>Riesgo inherente y residual</b>						
1	¿La gerencia analiza los posibles riesgos que pueden manifestarse en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente?	X		6	10	Se analizan los posibles riesgos que pueden manifestarse en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente, pero no se hacen análisis profundos de los procesos operacionales de estas áreas lo que trae consigo inconvenientes.	H



Resolución N° 25152  
RUC 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1/908926/0001  
AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
FASE II: INSTRUMENTACIÓN  
CCI 7/16

Probabilidad e impacto							
2	¿Está designada una persona para elaborar informe a la Administración sobre la oferta de productos y servicios para su revisión y control?	X		7	10	Si existe una persona encarga de elaborar informe a la Administración sobre la oferta de los productos y servicios.	<b>H</b>
3	¿El nuevo personal recibe capacitación para garantizar su desempeño eficiente?	X		6	10	Se realiza una capacitación insuficiente del personal y no se realizan evaluaciones de desempeño sistemáticas	<b>H</b>



Resolución N° 25152  
 RUC: 0925424012001  
 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
 Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
 RUC: 17908926/0001  
**AUDITORIA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**CCI 7/16**

<b>Técnicas de evaluación.</b>							
<b>4</b>	¿Existe un plan de contingencia para afrontar los riesgos de la empresa?	X		1	10	No existen planes de contingencias para afrontar posibles riesgos de la empresa	<b>H</b>
<b>5</b>	¿La empresa realiza seguimiento periódico al plan estratégico en cuanto a gastos de la organización?		X	8	10	La empresa, tiene un adecuado plan que le permite tener equilibrada la entrada y salida del capital, a partir de los productos y servicios que oferta.	<b>H</b>
<b>Total</b>				<b>28</b>	<b>50</b>		
				<b>56 %</b>	<b>100 %</b>		



Resolución N° 25152  
RUC: 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.

Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta

RUC 1790892670001

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

FASE II: INSTRUMENTACIÓN

CCI 8/16

## RIESGOS DE AUDITORÍA EVALUACIÓN DE RIESGOS

CT= calificación total

PT=Ponderación total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{28}{50} = 0.56 \times 100 = 56 \%$$

Nivel de Confianza = 56 %

Nivel de Riesgo = 100 - 56 = 44%

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

**Análisis Interpretativo:** Los resultados obtenidos evidencian que el nivel de **Confianza** es **moderado 56%**, mientras el **Riesgo 44 %** resultó **alto**, debido a que en los análisis de los procesos operacionales no se profundiza, la evaluación del desempeño y la capacitación tienen insuficiencias, no se hacen planes de contingencias que les permita contrarrestar los posibles riesgos.


Elaborado por: **GAR**

Fecha: 28/02/2015

Revisado por: **AAT**

Fecha: 28/02/2015

## RESPUESTA AL RIESGO

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>		<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b>  <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b>  <b>RUC 1790892670001</b>  <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>  <b>FASE II: INSTRUMENTACIÓN</b>  <b>CCI 9/16</b></p>					
<p><b>Personal entrevistado:</b> Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano, Ing. Mario Carlos Candelario Vélez, Ing. Zoila Yalile Limones Sánchez y Srta. Janina Maribel Rivera Meza.  <b>Cargo:</b> Gerente, Supervisor, Jefe de Crédito y Cajera de la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO.</p>							
No.	Factores de control Pregunta	Respuestas		Ponderación		Observaciones	Marcas de Auditoría
		SI	NO	CO	PO		
	<b>Evaluación de respuesta</b>						
1	¿Los riesgos que se presentan en la empresa son evaluados de inmediato?	X		6	10	Se analizan los riesgos que pueden manifestarse en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente, como la falta de supervisión.	. H
	<b>Selección de respuestas (compartir el riesgo y mitigar el riesgo).</b>						



Resolución N° 25152  
 RUC 0925424012001  
 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
 Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
 RUC 1790892670001  
**AUDITORIA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACION**  
**CCI 7/16**

<b>2</b>	¿Los empleados de las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente comunican algunas anomalías ocurridas en las mismas?	X		7	10	Los empleados de las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente comunican algunas anomalías ocurridas.	<b>H</b>
<b>3</b>	¿Los documentos emitidos de los productos y servicios ofertados tienen la autorización vigente?	X		6	10	Los documentos emitidos de los productos y servicios ofertados tienen visible la autorización vigente.	<b>H</b>
	<b>Perspectivas de cartera</b>						
<b>4</b>	¿Existe un control sobre los microcréditos y créditos?	X		6	10	Existe control sobre los créditos y microcréditos de la empresa.	<b>H</b>
<b>5</b>	¿La empresa cuenta con un valor efectivo exacto diario para trabajar en caja?	X		7	10	La empresa cuenta con valor designado diariamente para trabajar en caja	<b>H</b>
<b>Total</b>				<b>32</b>	<b>50</b>		
				<b>64%</b>	<b>100 %</b>		



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.

Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta

RUC 1790892670001

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

FASE II: INSTRUMENTACIÓN

CCI 10/16

## RIESGOS DE AUDITORÍA RESPUESTA AL RIESGO

CT= calificación total

PT=Ponderación total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{32}{50} = 0.64 \times 100 = 64 \%$$

Nivel de Confianza = 64 %

Nivel de Riesgo= 100 – 64 = 36 %

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

**Análisis Interpretativo:** Los resultados obtenidos evidencian que el nivel de **Confianza** es **moderado 64%**, mientras el **Riesgo 36%** resultó **alto**, debido a la falta de supervisión a los procesos operacionales.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015

## ACTIVIDADES DE CONTROL



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**CCI 11/16**

**Personal entrevistado:** Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano, Ing. Mario Carlos Candelario Vélez, Ing. Zoila Yalile Limones Sánchez y Srta. Janina Maribel Rivera Meza.

**Cargo:** Gerente, Supervisor, Jefe de Crédito y Cajera de la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO.

	Factores de control Pregunta	Respuestas		Ponderación		Observaciones	Marcas de Auditoría
		SI	NO	CO	PO		
	<b>Integración de la respuesta al riesgo</b>						
<b>1</b>	¿Se realizan capacitaciones al Talento Humano que colaboran en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente?		X	0	10	No se realizan capacitaciones al Talento Humano.	<b>H</b>
<b>2</b>	¿Se encuentran divididas las funciones y responsabilidades para las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente?	X		6	10	Los empleados de las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente tienen las funciones delimitadas, pero no con un plan.	<b>H</b>
	<b>Tipos de actividades de control</b>						



Resolución N° 25152  
RUC 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 17908926/0001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**CCI 11/16**

<b>3</b>	¿Se lleva un control de los resultados de los productos y servicios ofertados?		X	4	10	La empresa no lleva un control de los resultados de los productos y servicios ofertados.	<b>H</b>
<b>4</b>	¿Se preparan mensualmente informes sobre la recuperación de créditos vencidos?	X		8	10	Se preparan informes para la recuperación mensual.	<b>H</b>
<b>Políticas y procedimientos</b>							
<b>5</b>	¿Se cuenta con políticas normas y procedimientos para las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente?	X		7	10	Si se cuenta con política, se cumple las normas y se siguen procedimiento para el funcionamiento de las áreas, aunque en los procedimientos no hay un control sistemático.	<b>H</b>
<b>Controles de los sistemas de información.</b>							
<b>6</b>	¿Los documentos emitidos de los servicios y productos ofertados son controlados numéricamente en la empresa?	X		6	10	En la empresa se lleva un adecuado control de los documentos emitidos de los servicios y productos ofertados.	<b>H</b>



Resolución N° 25152  
 RUC: 0925424012001  
 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
 Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
 RUC 1790892670001  
**AUDITORIA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**CCI 11/16**

Controles específicos de la actividad.							
7	¿Cuál es la atención que usted le brinda al cliente?	X		7	10	Se los atiende de buena manera a los clientes	<b>H</b>
<b>Total</b>				<b>38</b>	<b>70</b>		
				<b>54%</b>	<b>100%</b>		



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.

Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta

RUC 1790892670001

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

FASE II: INSTRUMENTACIÓN

CCI 12/16

## RIESGOS DE AUDITORÍA

### ACTIVIDADES DE CONTROL

CT= calificación total

PT=Ponderación total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT} * 100}{\text{PT}} = \frac{38}{70} = 0.54 \times 100 = 54\%$$

Nivel de Confianza = 54%

Nivel de Riesgo= 100 – 54= 46%

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

**Análisis Interpretativo:** Los resultados obtenidos evidencian que el nivel de **Confianza** es **moderado 54%**, mientras el **Riesgo 46%** resultó **alto**, debido a la falta de supervisión a los procesos operacionales.

Elaborado por: **GAR**

Fecha: 28/02/2015

Revisado por: **AAT**

Fecha: 28/02/2015

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**CCI 13/16**

**Personal entrevistado:** Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano, Ing. Mario Carlos Candelario Vélez, Ing. Zoila Yalile Limones Sánchez y Srta. Janina Maribel Rivera Meza.

**Cargo:** Gerente, Supervisor, Jefe de Crédito y Cajera de la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO.

No.	Factores de control Pregunta	Respuestas		Ponderación		Observaciones	Marcas de Auditoría
		SI	NO	CO	PO		
	<b>Información</b>						
<b>1</b>	¿La empresa cuenta con canales de comunicación durante los procesos operacionales?	X	8	10		Se cuenta con los canales de comunicación para el desarrollo de los procesos operacionales.	<b>H</b>
<b>2</b>	¿La empresa realiza llamadas telefónicas necesarias para confirmar sobre los microcréditos y créditos ofertados?	X	7	10		Se realizan llamadas telefónicas a los clientes cuando están aprobados los créditos y microcréditos.	<b>H</b>



Resolución N° 25152  
RUC: 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC: 1790892670001  
**AUDITORIA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**CCI 11/16**

<b>3</b>	¿Existe un programa que garantice la información almacenada y procesada?	X		7	10	Se cuenta con un sistema donde se almacena la información diaria, pero es un sistema no actualizado	<b>H</b>
	<b>Comunicación</b>						
<b>4</b>	¿Los cambios que se ejecutan dentro de los procesos de microcréditos y créditos se comunican inmediatamente para que los empleados asuman sus responsabilidades?	X		8	10	Se comunican por parte de administración a los empleados los cambios producidos.	<b>H</b>
<b>5</b>	¿Se comunican las políticas de la empresa al personal de las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente?	X		7	10	Se comunican las políticas implantada por la administración a todo el personal.	<b>H</b>
<b>6</b>	¿Se les comunica a los clientes los beneficios que tienen al recibir los productos y servicio de la empresa?	X		8	10	Los empleados encargados de la atención al cliente comunican a los mismos los beneficios al recibir productos y servicios.	<b>H</b>
<b>Total</b>				<b>45</b>	<b>60</b>		
				<b>75%</b>	<b>100%</b>		



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**CCI 14/16**

## RIESGOS DE AUDITORÍA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**CT**= calificación total

**PT**=Ponderación total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT} * 100}{\text{PT}} = \frac{45}{60} = 0.75 \times 100 = 75 \%$$

**Nivel de Confianza** = 75 %


**Nivel de Riesgo**= 0.25 x 100 = 25%

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

**Análisis Interpretativo:** Los resultados obtenidos evidencian que el nivel de **Confianza** es **moderado 75 %**, mientras el **Riesgo 25%** resultó **alto**, debido a la tardanza en los procesos operacionales para los créditos y microcréditos, producto de la desactualización del sistema , lo que genera llamada a los clientes afectando la calidad de los servicios de la empresa.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015

## SUPERVISIÓN Y MONITOREO

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>		<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA</b> Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta RUC 1790892670001 <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b> <b>FASE II: INSTRUMENTACIÓN</b> <b>CCI 15/16</b></p>					
<p><b>Personal entrevistado:</b> Ing. Kerly Liliana Plaza Zambrano, Ing. Mario Carlos Candelario Vélez, Ing. Zoila Yalile Limones Sánchez y Srta. Janina Maribel Rivera Meza. <b>Cargo:</b> Gerente, Supervisor, Jefe de Crédito y Cajera de la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTON QUEVEDO.</p>							
		<b>Respuestas</b>		<b>Ponderación</b>		<b>Observaciones</b>	<b>Marcas de Auditoría</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>CO</b>	<b>PO</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividades permanentes de supervisión.</b>						
<b>1</b>	¿Se realiza un monitoreo adecuado sobre la atención al cliente?	X		8	10	Se mantiene una constante vigilancia a las actividades relacionada con la atención al cliente.	<b>H</b>
<b>2</b>	¿Se efectúan comparaciones de los resultados de créditos y microcréditos con los de meses anteriores?	X		6	10	Si se realizan comparaciones de los resultados de créditos y microcréditos.	<b>H</b>
<b>Evaluaciones Independientes.</b>							



Resolución N° 25152  
 RUC 0925424012001  
 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
 Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
 RUC 1/908926/0001  
**AUDITORIA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**CCI 11/16**

	¿La empresa cuenta con un supervisor para las áreas de crédito y microcrédito.		X	2	10	La empresa no cuenta con un supervisor de crédito y microcrédito.	<b>H</b>
<b>4</b>	¿La empresa realiza supervisión de los procesos operacionales?		X	4	10	La empresa no realiza supervisión los procesos operacionales.	<b>H</b>
	<b>Comunicación de deficiencias.</b>						
<b>5</b>	¿La administración realiza monitoreo en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente sobre hallazgo encontrados y emite recomendaciones?	X		6	10	Se realiza en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente sobre hallazgos encontrados y emite recomendaciones pero los resultados son insuficientes ya que no se logran resolver los problemas que se presentan en la empresa.	<b>H</b>
<b>Total</b>				<b>26</b>	<b>50</b>		
				<b>52%</b>	<b>100 %</b>		



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA,  
Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta  
RUC 1790892670001  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
FASE II: INSTRUMENTACIÓN  
**CCI 16/16**

## RIESGOS DE AUDITORÍA SUPERVISIÓN Y MONITOREO

CT= calificación total

PT=Ponderación total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{26}{50} = 0.52 \times 100 = 52 \%$$

Nivel de Confianza = 52 %


Nivel de Riesgo= 100 – 52 = 48%

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

**Análisis Interpretativo:** Los resultados obtenidos evidencian que el nivel de **Confianza** es **moderado 52 %**, ya que la administración vela por una atención de calidad a los clientes y se realizan comparaciones de los resultados, mientras el **Riesgo 48 %** resultó **alto**, debido a que no cuenta con un subgerente que realice esas funciones, además aunque se hacen hallazgo y recomendaciones siguen siendo insuficientes los resultados.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015

## EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b>  <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b>  <b>RUC 1790892670001</b>  <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>  <b>FASE II: INSTRUMENTACIÓN</b>  <b>ERC 1/1</b></p>	
<p><b>Evaluación del Riesgo de Control.</b></p>		
<p><b>COMPONENTES</b></p>	<p><b>PONDERACIÓN</b></p>	<p><b>CALIFICACIÓN DE RIESGO</b></p>
<p>Ambiente de control</p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>46.00</b></p>
<p>Establecimiento de objetivos</p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>27.00</b></p>
<p>Identificación de eventos</p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>25.00</b></p>
<p>Evaluación de riesgo</p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>44.00</b></p>
<p>Respuesta al riesgo</p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>36.00</b></p>
<p>Actividades de control</p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>46.00</b></p>
<p>Información y comunicación</p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>25.00</b></p>
<p>Supervisión y monitoreo</p>	<p><b>100</b></p>	<p><b>48.00</b></p>
<p><b>Totales</b></p>	<p><b>800</b></p>	<p><b>297.00</b></p>
<p><b>CT= calificación total</b></p>		
<p><b>PT=Ponderación total</b></p>		
<p><b>Nivel de Confianza =</b></p>		
$\frac{CT * 100}{PT} = \frac{297}{800} = 0.37 \times 100 = 37 \%$		
<p><b>Nivel de Confianza = 37 %</b></p>		
<p><b>Nivel de Riesgo= 100 – 37 = 63% Moderado</b></p>		



Resolución N° 25152  
RUC: 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E


COOPERATIVA 28 DE OCTUBRE LTDA.  
Dirección: AV. Dóclima Tercera y Dóclima Cuarta  
RUC: 1790892670001  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
FASE I: PLANIFICACIÓN  
MP 1/1

RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		


A partir de la evaluación de cada uno de los componentes del control interno se obtuvo como resultado un nivel de confianza 37 %, mientras el nivel de riesgo es de 63%, considerado como moderado, debido a que la empresa está estableciendo algunas medidas de control en los procesos operacionales. El riesgo lo constituyen varios problemas que se presenta en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente y que no están siendo tomados en cuenta al momento de la evaluación por parte de Gerencia.

Elaborado por: <b>GAR</b>	Fecha: 28/02/2015
Revisado por: <b>AAT</b>	Fecha: 28/02/2015


#### 4.1.2.5. EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE.

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA</b>  <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b>  <b>RUC 1790892670001</b>  <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>  <b>FASE II: INSTRUMENTACIÓN</b>  <b>ERI 1/1</b></p>																								
<p align="center"><b>Evaluación del riesgo inherente: Valoración del riesgo inherente.</b></p> <p align="center"><b>Para la evaluación de la misma se ha tomado en cuenta:</b></p> <p><b>NIA 705 – EMITIR UN INFORME ADECUADO</b>          La normativa sobre la responsabilidad del auditor, de emitir un informe adecuado en función de las circunstancias cuando, al formarse una opinión de conformidad con la <b>NIA 700.1</b>, concluya que es necesaria una opinión modificada para obtener evidencia suficiente pero siempre y cuando esté libre de incorrección material.</p>																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="300 965 363 1003">N°</th> <th data-bbox="363 965 1316 1003">DESCRIPCIÓN</th> <th data-bbox="1316 965 1396 1003">P</th> <th data-bbox="1396 965 1455 1003">C</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="300 1003 363 1081">1</td> <td data-bbox="363 1003 1316 1081">Leyes y Normas Tributarias</td> <td data-bbox="1316 1003 1396 1081">25</td> <td data-bbox="1396 1003 1455 1081">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1081 363 1160">2</td> <td data-bbox="363 1081 1316 1160">Mejores oferta de publicidades de la competencia</td> <td data-bbox="1316 1081 1396 1160">30</td> <td data-bbox="1396 1081 1455 1160">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1160 363 1238">3</td> <td data-bbox="363 1160 1316 1238">Crecimiento de otras Instituciones Financieras</td> <td data-bbox="1316 1160 1396 1238">25</td> <td data-bbox="1396 1160 1455 1238">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1238 363 1317">4</td> <td data-bbox="363 1238 1316 1317">Márgenes que ofrece la competencia</td> <td data-bbox="1316 1238 1396 1317">20</td> <td data-bbox="1396 1238 1455 1317">9</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="300 1317 1316 1361" style="text-align: center;"><b>TOTAL</b></td> <td data-bbox="1316 1317 1396 1361"><b>100</b></td> <td data-bbox="1396 1317 1455 1361"><b>46</b></td> </tr> </tbody> </table>		N°	DESCRIPCIÓN	P	C	1	Leyes y Normas Tributarias	25	10	2	Mejores oferta de publicidades de la competencia	30	15	3	Crecimiento de otras Instituciones Financieras	25	12	4	Márgenes que ofrece la competencia	20	9	<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>46</b>
N°	DESCRIPCIÓN	P	C																						
1	Leyes y Normas Tributarias	25	10																						
2	Mejores oferta de publicidades de la competencia	30	15																						
3	Crecimiento de otras Instituciones Financieras	25	12																						
4	Márgenes que ofrece la competencia	20	9																						
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>46</b>																						
<p align="center"><b>EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE: CALIFICACIÓN DEL RIESGO INHERENTE.</b></p> <p>De acuerdo a la evaluación del Riesgo Inherente el Nivel de Confianza es del 46.00% <b>BAJO</b>, y un Nivel de Riesgo del 54.00% considerado como <b>MODERADO</b>; causadas por las, Leyes y Normas Tributarias, mejores oferta de publicidades de la competencia, crecimiento de otras Instituciones Financiera, márgenes que ofrece la competencia, esto ocasiona que la empresa tenga un decaimiento por que la competencia ofrece mejores productos y servicios, los clientes se van a ir por la mejor opción, debido a esto impiden el logro de los objetivos de la empresa.</p>																									

#### 4.1.2.6. EVALUACIÓN DE RIESGO DE DETENCIÓN Y AUDITORIA.

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA.</b>  <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b>  <b>RUC 1790892670001</b>  <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>  <b>FASE II: INSTRUMENTACIÓN</b>  <b>ERD 1/1</b></p>												
<p><b>EVALUACIÓN DEL RIESGO DE DETECCIÓN Y AUDITORIA.</b></p>													
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="300 584 632 658">RIESGOS</th> <th data-bbox="632 584 925 658">CALIFICACIÓN CUANTITATIVA</th> <th data-bbox="925 584 1197 658">CALIFICACIÓN CUALITATIVA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="300 658 632 734">Riesgo Inherente</td> <td data-bbox="632 658 925 734">54.00%</td> <td data-bbox="925 658 1197 734">MODERADO</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 734 632 810">Riesgo de Control</td> <td data-bbox="632 734 925 810">63.00%</td> <td data-bbox="925 734 1197 810">MODERADO</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 810 632 887">Riesgo de Detención</td> <td data-bbox="632 810 925 887">9%</td> <td data-bbox="925 810 1197 887">ACEPTABLE</td> </tr> </tbody> </table>		RIESGOS	CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	CALIFICACIÓN CUALITATIVA	Riesgo Inherente	54.00%	MODERADO	Riesgo de Control	63.00%	MODERADO	Riesgo de Detención	9%	ACEPTABLE
RIESGOS	CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	CALIFICACIÓN CUALITATIVA											
Riesgo Inherente	54.00%	MODERADO											
Riesgo de Control	63.00%	MODERADO											
Riesgo de Detención	9%	ACEPTABLE											
<p><b>RAA= Riesgo de auditoría (Aceptada)</b></p>													
<p><b>RI= Riesgo Inherente</b></p>													
<p><b>RC= Riesgo de control</b></p>													
<p><b>RDP= Riesgo de detección Planeada (Experiencia del Auditor)</b></p>													
<p><b>RA= 0.54X 0.63X 0.09</b></p>													
<p><b>RA=0.030618*100</b></p>													
<p><b>RA=3.06</b></p>													
<p>Una vez evaluado el Riesgo Inherente, Riesgo de Control y el Riesgo de Detección, la firma auditora ha considerado el 9,00%, se puede concluir que el auditor se enfrenta a un riesgo del 3.06 % de que ha ocurrido un error material, que ha evadido los controles de las áreas y podría no ser detectado por los procedimientos del auditor.</p>													
<p>Elaborado por: <b>GAR</b></p>	<p>Fecha: 28/02/2015</p>												
<p>Revisado por: <b>AAT</b></p>	<p>Fecha: 28/02/2015</p>												

#### 4.1.2.7. HOJAS DE HALLAZGOS.

 <p>Resolución N° 25152 RUC. 0925424012001 Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E</p>	<p><b>COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.</b> <b>Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta</b> <b>RUC 1790892670001</b> <b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b> <b>FASE II: INSTRUMENTACIÓN</b> <b>HA 1/20</b></p>
<p><b>Hallazgo 1. Inexistencia de evaluaciones de desempeño en la empresa.</b></p> <p><b>CONDICIÓN:</b></p> <p>La empresa no aplica evaluaciones de desempeño, lo que afecta el control del rendimiento del Talento Humano.</p> <p><b>CRITERIO:</b></p> <p>El logro de los objetivos de la empresa dependen del desempeño del Talento Humano, por medio de él se puede observar la conducta y habilidades del personal.</p> <p><b>Art. 5.- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.- Responsables del Sistema de Control Interno.-</b> El Pleno del Consejo será responsable del diseño, implantación, evaluación y perfeccionamiento del Sistema de Control Interno del Consejo y los niveles gerenciales, jefaturas de las diferentes dependencias serán los responsables en sus respectivas áreas. Corresponde a los demás empleados realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento.</p> <p><b>CAUSA:</b></p> <p>Inexistencia de evaluaciones de desempeño.</p> <p><b>EFECTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Inexistencia de trabajo en equipo.</li><li>✓ Presentación de errores en las áreas de trabajo.</li></ul>	



Resolución N° 25152  
RUC: 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**HA 2/20**

- ✓ Limitado conocimiento de las capacidades de los trabajadores en los puestos de trabajo.
- ✓ Pocas posibilidades de corregir los errores en el desempeño de los empleados en las distintas áreas.

#### **ANALISIS:**

La empresa tiene que realizar evaluación de desempeño, es muy importante porque ahí se puede observar el rendimiento del Talento Humano.

#### **CONCLUSIÓN:**

Los objetivos de la empresa son afectados por no realizarse la evaluación de desempeño, del Talento Humano.

#### **RECOMENDACIÓN:**

##### **A la Gerencia:**

Se debe realizar una evaluación de desempeño al Talento Humano de la empresa para garantizar el conocimiento de su desempeño sistemáticamente y poder realizar las correcciones de los problemas que se presenten.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**HA 3/20**

### **INDICADOR N°1. Inexistencia de evaluaciones de desempeño en la empresa.**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Inexistencia}}{\text{Evaluación de desempeño}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{40}{100} = 0,40\%$$

**Nivel de Confianza =40%**

**Nivel de Riesgo =0,60%**

Al momento de realizar el indicador de Inexistencia de evaluaciones de desempeño, tiene un nivel de riesgo del **60%** y un nivel de confianza del **40%** porque en la empresa no realiza las evaluaciones de desempeño al Talento Humano.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta.**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 4/20**

## **Hallazgo 2. Escaso incentivo al Talento Humano.**

**CONDICIÓN:** La empresa no brinda incentivos a los empleados, esto causa una desmotivación para los mismos.

**CRITERIO:** Una de los elementos fundamentales para un mayor rendimiento, entrega del Talento Humano es la motivación, la cual ayuda a esforzarse cada día más brindando buen servicio a los clientes.

**Art. 8.-Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.**-“El Pleno del Consejo, los demás niveles gerenciales y de jefatura, mantendrán y demostrarán integridad y valores éticos en el cumplimiento de sus obligaciones, así como contribuirán con su liderazgo y acciones a promoverlos en la organización, para su cumplimiento, lo cual estará regulado en el Código de Ética Institucional”.

### **CAUSA:**

Escasez de incentivo al Talento Humano.

### **EFECTO:**

- ✓ Poca eficacia y eficiencia.
- ✓ Carencia de compromiso con los resultados de la empresa.
- ✓ Inexistencia de motivación.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 5/20**

### **ANALISIS:**

La empresa tiene que brindar incentivos para el Talento Humano, para que ellos estén motivados y cumplan sus metas.

### **CONCLUSIÓN:**

El poco incentivo que brinda la empresa provoca que el Talento Humano no se sienta comprometido asumir los riesgos y generar una eficiencia y eficacia mayor.

### **RECOMEDACIÓN:**

A la Gerencia:

Desarrollar programas que incentiven al Talento Humano y genere una alta motivación y una mayor eficiencia y eficacia en su trabajo.

### **INDICADOR N°2 Escaso incentivo al Talento Humano.**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Escasez}}{\text{Incentivo al Talento Humano.}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{30}{100} = 0,30\%$$

**Nivel de Confianza =30%**

**Nivel de Riesgo =0,70%**

Al momento de realizar el indicador de escaso incentivo al Talento Humano, tiene un nivel de riesgo del **70%** y un nivel de confianza del **30%** porque en la empresa no brinda incentivos al Talento Humano, para que los mismos trabajen con motivación y cumplan sus metas



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 6/20**

### **Hallazgo 3. Escaso control de los resultados de productos y servicios ofertados.**

#### **CONDICIÓN:**

La empresa no lleva un adecuado control de productos y servicios ofertados.

#### **CRITERIO:**

El inadecuado control de los resultados de productos y servicios ofertados trae consigo bajos resultados y escasez de calidad.

**Art. 4.-Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.-** Los objetivos del control interno deben ser establecidos para cada área o actividad del organismo o entidad, y caracterizarse por ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con los objetivos generales de la institución.

#### **CAUSA:**

Escaso control de los resultados de los productos y servicios ofertados.

#### **EFECTO:**

- ✓ Inadecuada organización
- ✓ Poca visión de los problemas que afecta a los resultados
- ✓ Insuficientes resultados.

#### **ANALISIS:**

La empresa tiene que llevar un adecuado control de los productos y servicios ofertados para tener buenos resultados.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 8/20**

#### **Hallazgo 4. Ausencia de planes de contingencias para enfrentar los riesgos.**

##### **CONDICIÓN:**

Elaborar planes de contingencias permite contrarrestar riesgos y lograr una correcta continuidad de los procesos de la empresa.

##### **CRITERIO:**

La ausencia de planes de contingencia provoca la no preparación para enfrentar eventualidades y limita la capacidad de la empresa.

**Art. 16.-Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.- Planificación Participativa.**-“La valoración de riesgos como componente del Sistema de Control Interno del Consejo, estará sustentada en un sistema de planificación integral y participativo, de divulgación de los planes estratégico y operativos, para asegurar el cumplimiento de los mismos”.

##### **CAUSA:**

Ausencia de planes de contingencias para enfrentar los riesgos.

##### **EFECTO:**

- ✓ Desconocimiento de eventualidades que pueden afectar a la empresa.
- ✓ Carencia de preparación para el enfrentamiento de los riesgos.
- ✓ Vulnerabilidad a los riesgos.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 9/20**

### **ANALISIS:**

La empresa tiene que elaborar planes de contingencias para que le permita contrarrestar riesgos y lograr una correcta continuidad de los procesos de la misma.

### **CONCLUSIÓN:**

La no implementación de un plan de contingencias ha provocado dificultades en los procesos operacionales.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A la Gerencia:**

Elaborar e implementar planes de contingencias para enfrentar posibles riesgos y garantizar la continuidad de los procesos de a empresa.

### **INDICADOR N°4 Ausencia de planes de contingencias para enfrentar los riesgos.**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Ausencia}}{\text{Planes de contingencias}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{10}{100} = 0,10\%$$

**Nivel de Confianza =10%**

**Nivel de Riesgo =0,90%**

Al momento de realizar el indicador de ausencia de planes de contingencia para enfrentar los riesgos, tiene un nivel de riesgo del **90%** y un nivel de confianza del **10%** porque en la empresa no elabora planes de contingencias para que le permita contrarrestar riesgos y lograr una correcta continuidad de los procesos de la misma.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 12/20**

### **Hallazgo 5. Carencia de supervisión de los procesos operacionales.**

**Condición:** Existe una insuficiente supervisión de los procesos operacionales de la empresa que generan la poca calidad de los mismo.

**Criterio:** La carencia de supervisión de los procesos operacionales de la empresa genera disminución de la calidad de los productos y servicios que brinda la empresa.

#### **Art. 10.-Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.-**

Los niveles directivos y gerenciales de los organismos o entidades deben:

- a) Vigilar permanentemente la actividad administrativa de las unidades, programas, proyectos u operaciones que tienen a su cargo;
- b) ser diligentes en la adopción de las medidas necesarias ante cualquier evidencia de desviación de los objetivos y metas programadas, detección de irregularidades o actuaciones contrarias a los principios de legalidad, economía, eficiencia y eficacia eficiencia y/o eficacia;
- c) Asegurarse de que los controles internos contribuyan al logro de los resultados esperados de la gestión.
- d) Evaluar las observaciones y recomendaciones formuladas por los organismos y dependencias encargados del control externo e interno, y promover la aplicación de las respectivas medidas correctivas.

#### **CAUSA:**

Carencia de supervisión de los procesos operacionales.

#### **EFECTO:**

- ✓ Insuficiencia en la calidad de los procesos operacionales.
- ✓ Afectaciones en la imagen de la empresa.
- ✓ Inconformidad de los clientes



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 12/20**

### **ANALISIS:**

La empresa no realiza supervisión de los procesos operacionales genera disminución de la calidad de los productos y servicios que brinda la misma.

### **CONCLUSIÓN:**

La carencia de supervisión de los procesos operacionales afecta la calidad de los mismos y la imagen de la empresa.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A la Gerencia:**

Elaborar planes de supervisión a los procesos operacionales de la empresa, para mejorar la calidad de los resultados y la imagen de la empresa.

### **INDICADOR N°5. Carencia de supervisión de los procesos operacionales.**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Carencia}}{\text{Supervisión de los procesos operacionales}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{30}{100} = 0,30\%$$

**Nivel de Confianza =30%**

**Nivel de Riesgo =0,70%.**

Al momento de realizar el indicador de carencia de supervisión de los procesos operacionales, tiene un nivel de riesgo del **70%** y un nivel de confianza del **30%** porque en la empresa no realiza supervisión de los procesos operacionales genera disminución de la calidad de los productos y servicios que brinda la misma.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 13/20**

### **Hallazgo 6. Inexistencia en capacitaciones al Talento Humano.**

**Condición:** La empresa no planifica capacitaciones para el talento humano, lo que les impide optimizar su capacidad en el ejercicio de su trabajo.

**Criterio:** La capacitación al talento humano; es un elemento de vital importancia para la corrección de los errores u omisiones en su desempeño, ayudando a adquirir la capacidad de comunicarse, trabajar con eficacia y eficiencia.

#### **Art. 9.-Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.-**

“El Pleno del Consejo, niveles gerenciales y demás jefaturas, realizarán las acciones que conduzcan a que el personal cuente con un nivel de competencia profesional y técnica ajustado a los deberes asignados y que les permita comprender la importancia de la implantación y mantenimiento de los controles internos; dichos requerimientos estarán establecidos en el Manual de Perfil de Puestos y en el Manual de Reclutamiento y Selección, desarrollado para tal fin”.

#### **CAUSA:**

Inexistencia en capacitaciones al Talento Humano de la empresa.

Realizar capacitaciones, que permitan la eficiencia en el desempeño del talento humano para el cumplimiento de los objetivos y metas.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 14/20**

### **ANALISIS:**

La empresa tiene que planificar capacitaciones para el Talento Humano, para que puedan optimizar su capacidad en el ejercicio de su trabajo.

### **EFECTO:**

- ✓ Insuficiencia en el desempeño de las funciones de los empleados.
- ✓ Afectaciones en los procesos operacionales.
- ✓ Afectaciones en las metas de la empresa.

### **CONCLUSIÓN:**

La carencia de capacitación al talento humano, repercute en el desempeño profesional de los mismos, trayendo como consecuencias la afectación en el desarrollo de los procesos y en el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A la Gerencia:**

Realizar capacitaciones, que permitan la eficiencia en el desempeño del talento humano para el cumplimiento de los objetivos y metas.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 15/20**

### **INDICADOR N°6. Inexistencia en capacitaciones al Talento Humano.**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Inexistencia}}{\text{Capacitaciones al Talento Humano}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{40}{100} = 0,40\%$$

**Nivel de Confianza =40%**

**Nivel de Riesgo =0,60%.**

Al momento de realizar el indicador de Inexistencia en capacitaciones al Talento Humano, tiene un nivel de riesgo del **60%** y un nivel de confianza del **40%** porque en la empresa no planifican capacitaciones para el talento humano, es de gran importancia para que puedan optimizar su capacidad y realicen bien su trabajo.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 16/20**

### **Hallazgo 7. Deficientes políticas establecidas.**

**Condición:** Las políticas establecidas en la empresa no están en correspondencia con los objetivos de las áreas, lo que genera el incorrecto cumplimiento de las operaciones.

**Criterio:** Las políticas que la empresa establece son un medio fundamental para lograr la efectividad en los procesos, para obtener buenos resultados.

**Art. 13.- Políticas y Prácticas para la Administración del Capital Humano**  
**Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.-** “El Pleno del Consejo, los niveles gerenciales y demás jefaturas, establecerán políticas y prioridades, considerando el cumplimiento de las normativas internas vigentes y las políticas generales formuladas para la administración del recurso humano. Esto se manifiesta en los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, evaluación, capacitación, promoción y acciones disciplinarias”.

### **CAUSA:**

Inadecuadas políticas establecidas en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente de la empresa.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 17/20**

### **EFFECTO:**

- ✓ Deficiente control de los productos y servicios que se ofertan.
- ✓ Inadecuado desarrollo de los procesos operacionales.
- ✓ Afectaciones en la calidad de los procesos operacionales.

### **ANALISIS:**

La empresa tiene que establecer políticas para el Talento humano las cumplan y así mismo cumplan los objetivos de cada área de la institución.

### **CONCLUSIÓN:**

La aplicación de deficientes políticas en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente impide mantener herramientas administrativas primordiales impiden ejecutar los procesos con efectividad.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A la Gerencia:**

Establecer políticas que posibiliten el correcto desarrollo de los procesos operacionales en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente y que permitan alcanzar los objetivos de la organización.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 18/20**

### **INDICADOR N°7 Deficientes políticas establecidas.**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Deficiencia}}{\text{Políticas establecidas}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{20}{100} = 0,20\%$$

**Nivel de Confianza =20%**

**Nivel de Riesgo =0,80%.**

Al momento de realizar el indicador de Deficientes políticas establecidas, tiene un nivel de riesgo del **80%** y un nivel de confianza del **20%** porque en la empresa no establece políticas para el Talento humano para que cumplan y así mismo cumplan con los objetivos de cada área de la institución.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**  
**HA 19/20**

**Hallazgo 8. Inexistencia de un supervisor de créditos y microcréditos.**

**Condición:** La inexistencia de un Supervisor de crédito y microcrédito atenta contra la correcta coordinación de las actividades y no permite conocer de los problemas que presentan en estas áreas.

**Criterio:** El no contar la empresa con otro Supervisor impide que las actividades diarias sean analizadas, controladas y vigiladas en concordancia con las políticas establecidas en la empresa.

**Art. 4. Reglamento de Supervisión.**-“La supervisión busca ser positiva, brindar recomendaciones de mejora y de desarrollo de las Unidades de Recursos Humanos; en lugar de ser punitiva y sólo basada en observaciones”.

**CAUSA:**

Inexistencia de un segundo supervisor de crédito y microcrédito.

**EFECTO:**

- ✓ No se logra la obtención de información con la veracidad requerida.
- ✓ Imposibilidad de conocer la relación de los empleados con los clientes.
- ✓ Carencia de control a los procesos operacionales.

**ANALISIS:**

La empresa debería de contar con otro Supervisor de crédito y microcrédito para llevar una correcta coordinación de las actividades y que no existan problemas en esta área.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE II: INSTRUMENTACIÓN**

**HA 20/20**

### **CONCLUSIÓN:**

En la empresa la inexistencia de un segundo supervisor de crédito y microcrédito no permiten establecer políticas, procedimientos y realizar controles efectivos, provocando afectaciones en la calidad de los procesos operacionales de estas áreas y la carencia de control.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A la Gerencia:**

Contar con un segundo supervisor para las áreas de crédito y microcrédito que garantice custodiar las actividades que el Talento Humano realiza cotidianamente.

### **INDICADOR N° 8 Inexistencia de un Supervisor de Créditos y Microcréditos.**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Inexistencia}}{\text{Supervisor de Crédito, Microcrédito}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{10}{100} = 0,10\%$$

**Nivel de Confianza =10%**

**Nivel de Riesgo =0,90%.**

Al momento de realizar el indicador de Inexistencia de un Supervisor de Créditos y Microcréditos, tiene un nivel de riesgo del **90%** y un nivel de confianza del **10%** porque en la empresa no cuenta con un Supervisor de crédito y microcrédito que esto impide llevar una correcta coordinación de las actividades en esta área de la institución.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE III: RESULTADOS**  
**PR 1/1**

**Objetivo:**

Evaluar la Auditoría Administrativa en los procesos operacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre, año 2013.

**PROCEDIMIENTOS**

**FASE III**

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>HORAS ESTIMADAS</b>	<b>HORAS REALES</b>	<b>EJECUTADO.</b>	<b>FECHA.</b>
Informe a borrador de la evaluación de Control Interno.	10	10	<b>G.A</b>	<b>20-03-2015</b>
Informe final de evaluación del Control Interno.	10	10	<b>G.A</b>	<b>21-03-2015</b>



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**IB 1/1**

Quevedo, 20 de Marzo del 2015

Ingeniera.

Kerly Liliana Plaza Zambrano

**GERENTE DE LA COOPERATIVA “29 DE OCTUBRE LTDA”.**

Presente.-

**INFORME BORRADOR**

Luego de haber dado lectura al borrador del informe de evaluación de control interno, día 10 de Marzo del 2015 a las 10:00 am en la Gerencia de la empresa, se otorgó diez días laborables para que la organización presente alguna descarga al borrador del informe presentado. En vista, a que estas descargas no han sido expuestas; se procederá de inmediato a la emisión y entrega del informe final de evaluación de control interno.

Motivo por el cual se convoca a la junta directiva de la empresa, para establecer debida lectura y entrega del informe final, el día 20 de Marzo del 2015 a las 9:30 am en la Gerencia de la empresa. Como representante de la firma auditora garantizó que el informe contiene manifestaciones indispensables que ayudaran con el aporte significativo en la toma de decisiones.

Por lo antes expuesto, se asegura de contar con su presencia y de antemano les anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

-----  
Gema Rocío Alvarado Rosero  
**Representante de la Firma Auditora**



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**IV 1/3**

### **1.4.13. INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.**

**Firma Auditoría:** G.A.R Asociados.

**Auditor Responsable:** Gema Rocío Alvarado Rosero

**Periodo Evaluado:** 2013

**Tipo de Evaluación:** Auditoría Administrativa en los procesos operacionales.

**Fecha de Trabajo de Evaluación:** Desde el 20 de Febrero 25 de Marzo del 2015.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**IVCI 2/1**

## **INFORME DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO.**

**Quevedo, 20 de Marzo del 2015.**

Ingeniera.

Kerly Liliana Plaza Zambrano

**GERENTE DE LA COOPERATIVA “29 DE OCTUBRE LTDA”.**

Hemos realizadog la evaluación de la estructura de Control Interno, del periodo establecido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013, expresamos nuestro informe, con el propósito de reflejar una opinión acertada.

La adecuada estructura del Control Interno es compromiso de la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre. Debido a que existen limitaciones inherentes en cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades sin ser revelados. Además, los controles que puedan estar funcionando en un determinado tiempo; podrían posteriormente ser deficientes, debido a la inadecuada aplicación de los responsables para aplicarlos, así mismo, no podría responder hacia períodos futuros, lo adecuado de los Controles Internos es que pueden hacer que existan cambios en la organización de mejoras para acertadas toma de decisiones.

Para la evaluación de Control Interno al área de crédito, microcrédito y atención al cliente se ha considerado un sistema integro con parámetros aceptados que vienen relacionados con los objetivos del mismo, para determinar los procedimientos de evaluación; se expresa una opinión sobre tal área examinada, más no para proveer una seguridad del funcionamiento del control interno; sin embargo, se ha observado algunas causas relacionadas con la Gerencia en dicha área, que por su importancia deben ser incluidos en este informe de evaluación de Control Interno.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**IVCI 3/3**

### **Responsabilidad de la Firma Auditora**

1. La responsabilidad de la firma auditora es expresar una opinión sobre los Estados Financieros presentados en la empresa durante el período 2013, presentan razonabilidad, para el mismo se ha efectuado de acuerdo a las Normas Internacionales de la Auditoría (NIA); Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA); las mismas exigen que se obtenga seguridad razonable sobre los resultados posteriormente mostrados a la gerencia.

### **Alcance**

2. La presente evaluación se ha efectuado en concordancia con las Normas Internacionales de la Auditoría (NIA); dichas normas exigen que el examen sea confeccionado con cifras y revelaciones evidente de los resultados posteriores y frente a esto dar una opinión razonable, así como en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA); y algunas circunstancias manifestadas por la administración.

En síntesis nuestra evaluación reflejara la situación financiera que muestra la empresa en el periodo 2013 y frente a esto dar recomendaciones acertadas de los acontecimientos efectuados en dicho periodo.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 1/14**

## **INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.**

El Control Interno; mediante la evaluación, se ha observado ciertos aspectos que implica la estructura del mismo y otros relacionados que se presentan para su atención. Estos hallazgos que se mostraran, van relacionados con causas, efectos, los comentarios, conclusiones y recomendaciones las cuales están sustentadas con prueba evidentes como cuestionarios dirigidos al personal y otros aspectos relevantes, con la intención de mejorar la estructura de Control Interno o la eficiencia operativa, y se presentan a continuación:

### **Hallazgo 1. Inexistencia de evaluaciones de desempeño en la empresa.**

#### **CONDICIÓN:**

La empresa no aplica evaluaciones de desempeño, lo que afecta el control del rendimiento del Talento Humano.

#### **CRITERIO:**

El logro de los objetivos de la empresa dependen del desempeño del Talento Humano, por medio de él se puede observar la conducta y habilidades del personal.

**Art. 5.- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.- Responsables del Sistema de Control Interno.-** El Pleno del Consejo será responsable del diseño, implantación, evaluación y perfeccionamiento del Sistema de Control Interno del Consejo y los niveles gerenciales, jefaturas de las diferentes dependencias serán los responsables en sus respectivas áreas. Corresponde a los demás empleados realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 2/14**

**CAUSA:**

Inexistencia de evaluaciones de desempeño.

**EFFECTOS:**

- ✓ Inexistencia de trabajo en equipo.
- ✓ Presentación de errores en las áreas de trabajo.
- ✓ Limitado conocimiento de las capacidades de los trabajadores en los puestos de trabajo.
- ✓ Pocas posibilidades de corregir los errores en el desempeño de los empleados en las distintas áreas.

**ANALISIS:**

La empresa tiene que realizar evaluación de desempeño, es muy importante porque ahí se puede observar el rendimiento del Talento Humano.

**CONCLUSIÓN:**

Los objetivos de la empresa son afectados por no realizarse la evaluación de desempeño, del Talento Humano.

**RECOMENDACIÓN:**

**A la Gerencia:**

Se debe realizar una evaluación de desempeño al Talento Humano de la empresa para garantizar el conocimiento de su desempeño sistemáticamente y poder realizar las correcciones de los problemas que se presenten.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 3/14**

## **Hallazgo 2. Poco incentivo al Talento Humano.**

**Condición:** La empresa no brinda incentivos a los empleados, esto causa una desmotivación para los mismos.

**Criterio:** Una de los elementos fundamentales para un mayor rendimiento, entrega del Talento Humano es la motivación, la cual ayuda a esforzarse cada día más brindando buen servicio a los clientes.

**Art. 8.-Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.**-“El Pleno del Consejo, los demás niveles gerenciales y de jefatura, mantendrán y demostrarán integridad y valores éticos en el cumplimiento de sus obligaciones, así como contribuirán con su liderazgo y acciones a promoverlos en la organización, para su cumplimiento, lo cual estará regulado en el Código de Ética Institucional”

### **CAUSA:**

Escasez de incentivo al Talento Humano.

### **EFECTO:**

- ✓ Poca eficacia y eficiencia.
- ✓ Carencia de compromiso con los resultados de la empresa.
- ✓ Inexistencia de motivación.

### **ANALISIS:**

La empresa tiene que brindar incentivos para el Talento Humano, para que ellos estén motivados y cumplan sus metas.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 4/14**

### **CONCLUSIÓN:**

El poco incentivo que brinda la empresa provoca que el Talento Humano no se sienta comprometido asumir los riesgos y generar una eficiencia y eficacia mayor.

### **RECOMEDACIÓN:**

A la Gerencia:

Desarrollar programas que incentiven al Talento Humano y genere una alta motivación y una mayor eficiencia y eficacia en su trabajo.

### **Hallazgo 3. Escaso control de los resultados de productos y servicios ofertados.**

### **CONDICIÓN:**

La empresa no lleva un adecuado control de productos y servicios ofertados.

### **CRITERIO:**

El inadecuado control de los resultados de productos y servicios ofertados trae consigo bajos resultados y escasez de calidad.

**Art. 4.-Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.-** Los objetivos del control interno deben ser establecidos para cada área o actividad del organismo o entidad, y caracterizarse por ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con los objetivos generales de la institución.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 5/14**

**CAUSA:**

Escaso control de los resultados de los productos y servicios ofertados.

**EFECTO:**

- ✓ Inadecuada organización
- ✓ Poca visión de los problemas que afecta a los resultados.

**ANALISIS:**

La empresa tiene que llevar un adecuado control de los productos y servicios ofertados para tener buenos resultados.

**CONCLUSIÓN:**

El inadecuado control de los productos y servicios ocasiona una desorganización y escasas de visión de los problemas y sus soluciones.

**RECOMENDACIÓN:**

**A la Gerencia:**

Establecer un plan de control al resultado de los productos y servicios, para poder visualizar problemas y determinar soluciones que favorezcan los resultados eficiencia y eficacia de la empresa.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**  
**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**  
**RUC 1790892670001**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**FASE III: RESULTADOS**  
**ICI 6/14**

#### **Hallazgo 4. Ausencia de planes de contingencias para enfrentar los riesgos.**

##### **CONDICIÓN:**

Elaborar planes de contingencias permite contrarrestar riesgos y lograr una correcta continuidad de los procesos de la empresa.

##### **CRITERIO:**

La ausencia de planes de contingencia provoca la no preparación para enfrentar eventualidades y limita la capacidad de la empresa.

**Art. 16.-Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.- Planificación Participativa.**-“La valoración de riesgos como componente del Sistema de Control Interno del Consejo, estará sustentada en un sistema de planificación integral y participativo, de divulgación de los planes estratégico y operativos, para asegurar el cumplimiento de los mismos”.

##### **CAUSA:**

Ausencia de planes de contingencias para enfrentar los riesgos

##### **EFECTO:**

- ✓ Desconocimiento de eventualidades que pueden afectar a la empresa
- ✓ Carencia de preparación para el enfrentamiento de los riesgos.
- ✓ Vulnerabilidad a los riesgos

##### **ANALISIS:**

La empresa tiene que elaborar planes de contingencias para que le permita contrarrestar riesgos y lograr una correcta continuidad de los procesos de la misma.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 7/14**

### **CONCLUSIÓN:**

La no implementación de un plan de contingencias ha provocado dificultades en los procesos operacionales.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A la Gerencia:**

Elaborar e implementar planes de contingencias para enfrentar posibles riesgos y garantizar la continuidad de los procesos de a empresa.

#### **Hallazgo 5. Carencia de supervisión de los procesos operacionales**

**CONDICIÓN:** Existe una insuficiente supervisión de los procesos operacionales de la empresa que generan la poca calidad de los mismo.

**CRITERIO:** La carencia de supervisión de los procesos operacionales de la empresa genera disminución de la calidad de los productos y servicios que brinda la empresa.

#### **Art. 10.-Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.-**

Los niveles directivos y gerenciales de los organismos o entidades deben:

- a) Vigilar permanentemente la actividad administrativa de las unidades, programas, proyectos u operaciones que tienen a su cargo;
- b) ser diligentes en la adopción de las medidas necesarias ante cualquier evidencia de desviación de los objetivos y metas programadas, detección de irregularidades o actuaciones contrarias a los principios de legalidad, economía, eficiencia y eficacia eficiencia y/o eficacia;
- c) Asegurarse de que los controles internos contribuyan al logro de los resultados esperados de la gestión.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 8/14**

d) Evaluar las observaciones y recomendaciones formuladas por los organismos y dependencias encargados del control externo e interno, y promover la aplicación de las respectivas medidas correctivas.

**CAUSA:**

Carencia de supervisión de los procesos operacionales.

**EFECTO:**

- ✓ Insuficiencia en la calidad de los procesos operacionales.
- ✓ Afectaciones en la imagen de la empresa.
- ✓ Inconformidad de los clientes

**ANALISIS:**

La empresa no realiza supervisión de los procesos operacionales genera disminución de la calidad de los productos y servicios que brinda la misma.

**CONCLUSIÓN:**

La carencia de supervisión de los procesos operacionales afecta la calidad de los mismos y la imagen de la empresa.

**RECOMENDACIÓN:**

**A la Gerencia:**

Elaborar planes de supervisión a los procesos operacionales de la empresa, para mejorar la calidad de los resultados y la imagen de la empresa.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 9/14**

## **Hallazgo 6. Inexistencia en capacitaciones al Talento Humano.**

### **CONDICIÓN:**

La empresa no planifica capacitaciones para el talento humano, lo que les impide optimizar su capacidad en el ejercicio de su trabajo.

### **CRITERIO:**

La capacitación al talento humano; es un elemento de vital importancia para la corrección de los errores u omisiones en su desempeño, ayudando a adquirir la capacidad de comunicarse, trabajar con eficacia y eficiencia.

### **Art. 9.-Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.-**

“El Pleno del Consejo, niveles gerenciales y demás jefaturas, realizarán las acciones que conduzcan a que el personal cuente con un nivel de competencia profesional y técnica ajustado a los deberes asignados y que les permita comprender la importancia de la implantación y mantenimiento de los controles internos; dichos requerimientos estarán establecidos en el Manual de Perfil de Puestos y en el Manual de Reclutamiento y Selección, desarrollado para tal fin”.

### **CAUSA:**

Inexistencia en capacitaciones al talento humano de la empresa

Realizar capacitaciones, que permitan la eficiencia en el desempeño del talento humano para el cumplimiento de los objetivos y metas

### **EFEECTO:**

- ✓ Insuficiencia en el desempeño de las funciones de los empleados.
- ✓ Afectaciones en los procesos operacionales.
- ✓ Afectaciones en las metas de la empresa.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 10/14**

### **ANALISIS:**

La empresa tiene que planificar capacitaciones para el talento humano, para que puedan optimizar su capacidad en el ejercicio de su trabajo.

### **CONCLUSIÓN:**

La carencia de capacitación al talento humano, repercute en el desempeño profesional de los mismos, trayendo como consecuencias la afectación en el desarrollo de los procesos y en el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.

### **RECOMENDACIÓN:**

#### **A la Gerencia:**

Realizar capacitaciones, que permitan la eficiencia en el desempeño del talento humano para el cumplimiento de los objetivos y metas.

#### **Hallazgo 7. Deficientes políticas establecidas.**

**CONDICIÓN:** Las políticas establecidas en la empresa no están en correspondencia con los objetivos de las áreas, lo que genera el incorrecto cumplimiento de las operaciones.

**CRITERIO:** Las políticas que la empresa establece son un medio fundamental para lograr la efectividad en los procesos, para obtener buenos resultados.

#### **Art. 13.- Políticas y Prácticas para la Administración del Capital Humano**

**Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno.-** “El Pleno del Consejo, los niveles gerenciales y demás jefaturas, establecerán políticas y prioridades, considerando el cumplimiento de las normativas internas vigentes y las políticas generales formuladas para la administración de los Recursos Humanos.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 11/14**

Esto se manifiesta en los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, evaluación, capacitación, promoción y acciones disciplinarias”.

**CAUSA:**

Inadecuadas políticas establecidas en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente de la empresa.

**EFEECTO:**

- ✓ Afectaciones en el logro de los objetivos a nivel colectivo.
- ✓ Desconocimiento de las normas de la empresa por parte de los empleados de la empresa se desconocerán de lo que se puede hacer y no se debe hacer en la Institución.
- ✓ Impide llevar un control de los procesos operacionales.

**ANALISIS:**

La empresa tiene que establecer políticas para el Talento humano las cumplan y así mismo cumplan los objetivos de cada área de la institución.

**CONCLUSIÓN:**

La aplicación de deficientes políticas en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente impide mantener herramientas administrativas primordiales impiden ejecutar los procesos con efectividad.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 12/14**

## **RECOMENDACIÓN:**

### **A la Gerencia:**

Establecer políticas que posibiliten el correcto desarrollo de los procesos operacionales en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente y que permitan alcanzar los objetivos de la organización.

### **Hallazgo 8. Inexistencia de un supervisor de créditos y microcréditos.**

**CONDICIÓN:** La inexistencia de un Supervisor de crédito y microcrédito atenta contra la correcta coordinación de las actividades y no permite conocer de los problemas que presentan en estas áreas.

**CRITERIO:** El no contar la empresa con un Supervisor impide que las actividades diarias sean analizadas, controladas y vigiladas en concordancia con las políticas establecidas en la empresa.

**Art. 4. Reglamento de Supervisión.-“La supervisión busca ser positiva, brindar recomendaciones de mejora y de desarrollo de las Unidades de Recursos Humanos; en lugar de ser punitiva y sólo basada en observaciones”.**

### **CAUSA:**

Inexistencia de un supervisor de crédito y microcrédito.

### **EFECTO:**

- ✓ No se logra la obtención de información con la veracidad requerida.
- ✓ Imposibilidad de conocer la relación de los empleados con los clientes.
- ✓ Carencia de control a los procesos operacionales.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 13/14**

**ANALISIS:**

La empresa debería de contar con un Supervisor de crédito y microcrédito para llevar una correcta coordinación de las actividades y que no existan problemas en esta área.

**CONCLUSIÓN:**

En la empresa la inexistencia de un supervisor de crédito y microcrédito no permiten establecer políticas, procedimientos y realizar controles efectivos, provocando afectaciones en la calidad de los procesos operacionales de estas áreas y la carencia de control.

**RECOMENDACIÓN:**

**A la Gerencia:**

Contar con un supervisor para las áreas de crédito y microcrédito que garantice custodiar las actividades que el Talento Humano realiza cotidianamente.



Resolución N° 25152  
RUC. 0925424012001  
Calle Salinas y Tungurahua N°1 y la E

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**

**Dirección: AV. Décima Tercera y Decima Cuarta**

**RUC 1790892670001**

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**FASE III: RESULTADOS**

**ICI 14/14**

## **INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.**

### **Responsabilidad de la Gerencia acerca de los Procesos Operacionales examinados.**

1. La Gerencia es responsable de la revelación de los Procesos Operacionales expuestos en la presente evaluación de Control Interno y sobre la razonabilidad que estos presenten; así como circunstancias que sean causadas por fraude o un error material y la aplicación de políticas contables de acuerdo a la estructura financiera de la misma, para obtener buenos resultados a futuro.

### **Dictamen acerca de los procesos operacionales.**

2. Se ha realizado la evaluación de Control Interno a los procesos operacionales de la empresa y evaluar su capacidad en cuanto al equivalente de efectivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., año 2013. Las políticas de la empresa no están siendo aplicadas en el adecuado manejo de las políticas establecidas para establecer el uso de las misma, dadas las circunstancias, la empresa carece de un plan de operacional.

ATENTAMENTE

-----  
Gema Rocío Alvarado Rosero  
Representante de la Firma Auditora  
**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

## 4.1 Discusión

Se considera como referencia el trabajo investigativo con el tema “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA CON LA EFICACIA DE LOS PROCESOS EN LA EMPRESA LÓPEZCORP S.A DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2012”.De la auditoría de Daisy Jazmin Cevallos Sánchez.

- La ejecución de esta Auditoría Administrativa, detectó un nivel de confianza moderado del 54.44% lo cual permite establecer que la empresa LÓPEZCORP S.A. Se maneja dentro de la normativa de impuestos, seguridad social, régimen laboral entre otras.

- Se examinó el Control Interno permitió determinar entre los hallazgos el escaso control de los resultados de productos y servicios ofertados, el nivel de confianza es de 46% Bajo y un nivel de riesgo del 54% considerado como Moderado, sobre la base científica del autor **Domínguez (2010)** “Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. (p.37), para **Arata (2010)** “Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de reducir, compartir y aceptar el riesgo. (p.54)

*Es muy importante que la empresa cuente con planes de contingencia para enfrentar los riesgos o cualquier situación que se presenten a futuro.*

- Se evaluó de cada uno de los componentes del control interno se obtuvo como resultado un nivel de confianza 37%, mientras el nivel de riesgo es de 63%, considerado como moderado. Sobre la base científica del autor **Franklin (2010)** “El control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, (p.37), sin embargo para **Fonseca (2011)** “La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, (p.69).

*Es importante tener un buen sistema de Control Interno en la empresa para proteger sus activos y obtener la verificación de datos contables en la misma.*

- La utilización de las herramientas de Control Interno posibilitaron la obtención de información confiable de las áreas, de la toma de decisiones de la gerencia y de las

deficiencias en los procesos operacionales. Sobre la base científica del autor **Fonseca (2011)** “El Control Interno es un proceso efectuado por la administración de la entidad con el objetivo de verificar, proteger y mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos operacionales. (p.53), para **Hansen (2012)** “El Control Interno es el proceso efectuado por la junta de directores, la gerencia y el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto a logro de los objetivos”. (p.45)

*Utilizar de las herramientas del Control Interno es de mucha importancia porque ayuda a obtener información confiable, para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos operacionales.*

•El informe de Control Interno, permitió mostrar los resultados, evaluación y conclusiones en el Control Interno a los procesos operacionales de la empresa. Sobre la base científica del autor **Taype (2010)** “El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor, en el cual presenta sus observaciones, conclusiones y recomendaciones”. (p.35), mientras para **Mora (2011)** “El informe de auditoría tiene por objeto plasmar de manera lógica, ordenada los resultados de la auditoría estos resultados son parcial y global” (p.341).

*El informe de auditoría es importante realizarlo en la empresa por que se obtiene resultados de la misma y permite que se observen las falencias y poder mejorar.*

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones

Una vez finalizada la investigación se concluye que:

- Se examinó el Control Interno permitió determinar entre los hallazgos el escaso control de los resultados de productos y servicios ofertados, la ausencia de planes de contingencias para enfrentar riesgo, de acuerdo a la evaluación del riesgo inherente el nivel de confianza es de 46% Bajo y un nivel de riesgo del 54% considerado como Moderado, la falta de supervisión del proceso, deficientes normas y políticas establecidas e inexistencia de un segundo supervisor de créditos y microcréditos, que demuestra insuficiencias en el control y supervisión por parte de la gerencia en las distintas áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente.
- Se evaluó de cada uno de los componentes del control interno se obtuvo como resultado un nivel de confianza 37%, mientras el nivel de riesgo es de 63%, considerado como moderado, debido a que la empresa está estableciendo algunas medidas de control en los procesos operacionales. El riesgo lo constituyen varios problemas que se presenta en las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente y que no están siendo tomados en cuenta al momento de la evaluación por parte de Gerencia.
- La utilización de las herramientas de Control Interno posibilitaron la obtención de información confiable de las áreas, de la toma de decisiones de la gerencia y de las deficiencias en los procesos operacionales en la oferta de créditos y microcréditos, resultados que le ayudará a la gerencia tomar decisiones que le permitirá realizar los cambios necesarios para elevar eficiencia y eficacia de la empresa.
- El informe de auditoría, permitió mostrar los resultados, evaluación y conclusiones en el Control Interno a los procesos operacionales de la empresa, la firma auditora ha considerado el 9% de riesgo de detección siendo Aceptable, se puede concluir que el auditor se enfrenta a un riesgo del 3.06%.

## **5.2. Recomendaciones**

- Nombrar un segundo Supervisor y mejorar el control y supervisión de las áreas de crédito, microcrédito y atención al cliente para de esta forma obtener información confiable de los productos y servicios ofertados control de los resultados de servicios y productos ofertados, así como elaborar planes de contingencias para enfrentar los riesgos.
- Realizar evaluaciones de desempeño al área de crédito, microcrédito y atención al cliente a partir de capacitaciones que les permita un adecuado desempeño profesional.
- Utilizar las herramientas de Control Interno para la obtención de información confiable de las áreas, que les permita a la gerencia tomar las decisiones adecuadas y erradicar las deficiencias en los procesos operacionales en la oferta de créditos y microcréditos.
- Trabajar en función de la corrección de los hallazgos encontrados y plasmados en el informe de Control Interno, para obtener buenos resultados a futuro en la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre.

**CAPÍTULO VI**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 6.1 Bibliografía.

**CAYUELA, N. (2011).** Gran Diccionario de la Lengua Española. Primera edición, SPES Editorial. España, Barcelona. ISBN: 184-8332-682-5.

**DEL CID, A. & Sandoval, F. (2011).** Investigación, Fundamentos y metodología. Segunda edición. Prentice Hall, Pearson. México. ISBN: 978-607-442-705-9.

**FRANKLIN, Benjamín. 2010.** Auditoría Administrativa. Primera edición. Editorial McGraw Hill Interamericana S.A. México. Pp. 50 -120. Capítulo III

**FONSECA (2011).** Sistemas de Control Interno para Organizaciones (Primera Edición ed.). Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control-IICO.

**HANSEN, M. (2012).** Niff para pymes teoria y practica. Quito: Hansen Holm & Co Cia. Ltda.

**KOONTZ Harold; WEIHRICH Heinz. 2010.** Administración: Una perspectiva global. México: Mc Graw Hill. p.122.

**MANTILLA. 20010.** Auditoría del CONTROL INTERNO. Bogotá: Ecoe Ediciones.

**MUNCH, Lourdes; GARCÍA, José. 2010.** Fundamentos de administración. Editorial Trillas. México.

**OSWALDO, Fonseca Luna. 2011.** SISTEMAS de CONTROL INTERNO para Organizaciones. Lima, peru: Instituto de Investigación en Accountability y Control-IICO.

**SÁNCHEZ, Gonzalo 2011.** Administración de empresas. Editorial Pirámide. España. Pág. 89

**Servicio de Rentas Internas. (2014).** LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO. Obtenido de <http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/leytribint.pdf>

**SLOCUM, H. (2010).** Comportamiento Organizacional. Doceava edición. Editorial Cengage learnig. Santa Fe, México. ISBN: -13: 978-970-830-003-2.

**Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2014).** LEY DE SUPERINTENDENCIA DE BANCOS .[http://www.sbs.gob.ec/practg/p\\_index](http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index)

**TAIPE, Llacchuarimay; Marlene, Raquel. 2010.** Auditoria administrativa

**TÉLLEZ Trejo, B. (2010).** El dictamen en la contaduría Pública. Octava edición, Cengage Learning Editores, S.A. México. ISBN-10: 970-686-273-0.

**TERRY, George; FRANKLIN, Stephen. (2010).** Principios de administración. Editorial CECSA. México P. 22-24

**Vera Castro Deisy Viviana. (2012).** Tesis de Auditoría Administrativa y su incidencia con la eficacia de los procesos en la empresa Lopezcorp S.A del Cantón Quevedo.

**VÉRTICE. (2011).** Dirección Estratégica. Dirección y Gestión de Empresas. Primera edición, Editorial Vértice. España. ISBN: 978-84-92556-03-8.

**WHITTINGTON & Pany. (2012).** Tu Guía Contable contribuyendo al desarrollo de la contabilidad. de <http://www.tuguiacontable.org/app/article.aspx?id=119>

**WIKIPEDIA. (2013).** Eficiencia. Obtenido de la enciclopedia libre: <http://es.wikipedia.org/wiki/Eficiencia>.

## **CAPITULO VII**

### **ANEXOS.**

**ANEXO 1. SOLICITUD ENVIADA A LA EMPRESA.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Sres.:**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE**

Ciudad

De mis consideraciones

De la manera más comedida solicito a usted se sirva dar la debida autorización para llevar a cabo las actividades inherentes a la investigación del tema **“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESO OPERACIONALES DE LA EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN QUEVEDO AÑO 2013.”** El mismo que se constituye en requisito de anteproyecto de investigación, de la carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, desarrollado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por la atención dispensada, le expreso mis más sinceros agradecimientos

**Atentamente,**

**Srta. Gema Alvarado Rosero**

**ESTUDIANTE**

**ANEXO 2. CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA.**

Quevedo a 30 de Julio del 2014

Srta.

**Gema Alvarado Rosero**

Presente

De mi consideración:

Visto el oficio de fecha 20 de Julio del presente año. Suscrito por usted mediante el cual solicita autorización para realizar la investigación de grado con el tema “**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESO OPERACIONALES DE LA EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN QUEVEDO AÑO 2013.**” En la empresa que dirijo, concedo con agrado lo solicitado.

Particular para los fines consiguientes.

Kerly Plaza Zambrano

**Jefe de Agencia**

**COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA**

**AGENCIA QUEVEDO**

### ANEXO 3. DEL TEMA DE INVESTIGACION.

#### TEMA DE INVESTIGACIÓN: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

**Auditoría Administrativa:** Podemos definir a la auditoría administrativa como el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.

La administración de empresas en un proceso de funciones básicas diferentes cada una de las otras, tales como planificación, organización, dirección, ejecución y control. En el ámbito empresarial es una herramienta que permite enfrenta, los frecuentes retos encontrados en el mismo.

ítem	Objetivo del estudio	Características del estudio	Campo del estudio
1	Verificación de la información Administrativa	Revisión de la normativa	Seguridad de la información Administrativa
2	Conocer su cumplimiento	Realización de un examen	Emisión de un Informe de auditoria
3	Políticas y Procedimiento	Normas legales y reglamentarias	Cumplimiento de dichas normas

#### ANEXO 4. ARBOL DEL PROBLEMA

ITEM	EFEECTO	CAUSA	DIAGNOSTICO	PRONOSTICO	CONTROL DE PRONOSTICO
1	Escasez información administrativa	Incorrecta presentación de planes estratégicos	Desconocimiento de la NAGAS	Deficiencia en toma de decisiones	Manejo de las normas generalmente aceptadas
2	Inexistencia de un sistema de evaluación de desempeño	Deficiencia de un buen rendimiento del talento humano	Carencia de reglamentos del normas de talento humano	Incumplimiento de normas internas	Realización de programas de inducción y capacitación para el personal
3	Carencia de políticas y procedimientos	Incumplimiento de la ley	Escasez de normas y bases legales	Suspensión de la empresa	Cumplimiento permanente de la ley

**ANEXO 6. FOTOGRAFIA DE LA EMPRESA**



