



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
Contador Público Autorizado

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LATINOAMERICANA LTDA. DE LA CIUDAD DE PUYO, PROVINCIA DE
PASTAZA DEL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2013**

Autores

Paola Vanessa Troncozo Guevara
Luis Braulio Maliza Obando

Puyo- Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación sobre el tema “**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LATINOAMERICANA LTDA. DE LA CIUDAD DE PUYO PROVINCIA DE PASTAZA DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2013**” previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado ha sido desarrollado por el Sr. Luis Braulio Maliza Obando y la Srta. Paola Vanessa Troncozo Guevara cumple con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Lcdo. Iván Patricio Arias González
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, Luis Braulio Maliza Obando y Paola Vanessa Troncozo Guevara, estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas del Centro de Apoyo Puyo, Carrera Licenciatura en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado declaramos que “el presente trabajo de titulación es auténtico y original, somos responsables de las ideas en él expuestas y los derechos de Autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo”.

Sr. Luis Braulio Maliza Obando

Srta. Paola Vanessa Troncozo Guevara

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedicamos a todas aquellas personas que hicieron posible su desarrollo, a aquellos que en el camino nos supieron guiar, tutores, maestros, coordinadores y amigos que con su voz de aliento nos impulsaron a continuar, pero sobre todo a cada uno de los miembros de nuestras familias que con su cariño y paciencia sin saberlo formaron en nosotros ese espíritu de lucha que caracteriza a cada estudiante Politécnico.

Gracias mil Gracias siempre....

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Certificación del Tribunal	ii
Certificación de Autoría.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice de Contenido	v
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráficos	viii
Índices de Anexos	ix
Resumen Ejecutivo	x
Summary.....	xi
Introducción.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema.....	2
1.1.2 Delimitación del problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivo Específico	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTE INVESTIGATIVOS.....	5
2.1.1 Antecedentes Históricos	5
2.1.2 Fundamentación Teórica.....	7
2.1.3 Auditoría.....	7
2.1.4 Objetivos.....	8
2.2 NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS.....	8
2.2.1 Normas Personales	9
2.2.2 Normas Relativas al Trabajo.....	10
2.2.3 Normas de Información	12
2.3 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	12

2.3.1	Auditoría Externa	12
2.3.2	Auditoría Interna.....	14
2.4	TIPOS DE AUDITORÍA	16
2.4.1	Auditoría Financiera	18
2.4.2	Auditoría de Gestión.....	18
2.5	AUDITORÍA DE GESTIÓN	18
2.5.1	Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	19
2.5.2	Importancia	19
2.6	CONTROL INTERNO	21
2.6.1	Importancia	22
2.6.2	Componentes del Control Interno.....	22
2.6.3	El Proceso de Control Interno	23
2.6.4	Evaluación de Riesgo	24
2.6.5	Actividad de Control	24
2.6.6	Método de Evaluación del Control Interno	24
2.7	FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	25
2.7.1	Fase I: Familiarización y Revisión de la Legislación.....	25
2.7.2	Fase II: Evaluación del Sistema de Control Interno	26
2.7.3	Fase III: Evaluación de Áreas Críticas	26
2.7.4	Fase IV: Redacción del Informe y Comunicación de Resultados.....	27
2.7.5	Fase V: Monitoreo Estratégico de Recomendaciones.....	28
2.7.6	Evidencia	28
2.7.7	Hallazgos	29
2.7.8	Comentarios.....	30
2.8	RIESGO EN LA AUDITORÍA	30
2.9	INDICADORES DE GESTIÓN.....	32
2.9.1	Criterios para establecer indicadores de Gestión.....	36
2.9.2	Indicadores a Utilizar.....	37
	CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	41
3.	MARCO METODOLÓGICO	41
3.1	Hipótesis o Idea a Defender.....	41
3.1.1	Hipótesis a Defender	41
3.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	41
3.2.1	Variables de Estudio	42

3.3	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.3.1	Tipo de Investigación	42
3.3.2	Investigación de Campo	42
3.3.3	Investigación Bibliografía – Documental.....	43
3.4	POBLACION Y MUESTRA.....	44
3.4.1	Población	44
3.4.2	Muestra	45
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	45
3.5.1	Métodos de investigación	45
3.5.2	Técnicas	47
3.5.3	Instrumentos	48
3.6	APLICACIÓN DE ENCUESTAS	50
	CAPITULO IV: DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	63
	AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LATINOAMERICANA LTDA. DE LA CIUDAD DE PUYO PROVINCIA DE PASTAZA DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2013 ...	63
	CAPITULO V: SEGUIMIENTO Y MONITOREO	168
	MATRIZ PROPUESTA DE MONITOREO DE RECOMENDACIONES.....	169
	CONCLUSIONES	171
	RECOMENDACIONES.....	171
	BIBLIOGRAFÍA	173
	ANEXOS	174

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Objetivos de Auditoría de Gestión	19
Tabla N° 2: Cuadro Comparativo de Auditorías Financiera y no Financiera	19
Tabla N° 3: Fases de la Auditoría de Gestión	24
Tabla N° 4: Cuadro Esquemático de Valoración del Riesgo.....	30
Tabla N° 5: Tipos de Indicadores.....	34
Tabla N° 6: Población de la Coop. de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.	43
Tabla N° 7: Población de Estudio	44
Tabla N° 8: Resumen de Verificación de la Hipótesis	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Porcentaje de Cumplimiento del Manual de Funciones.....	50
Gráfico N°2: Porcentaje de Cumplimiento del código de Ética	51
Gráfico N°3: Conocimiento de la Existencia del Manual de Crédito.....	52
Gráfico N°4: Porcentaje de Cumplimiento del Reglamento Interno	53
Gráfico N°5: Porcentaje de Cumplimiento de metas de Colocación de Crédito	54
Gráfico N°6: Conocimiento sobre la Existencia de Procedimientos para la Contratación de Talento Humano	55
Gráfico N°7: Aplicación de Auditorias de Gestión.....	56
Gráfico N°8: Capacitación al Personal	57
Gráfico N°9: Plan Estratégico Anual	58
Gráfico N°10: Plan de Remediación Ambiental	59
Gráfico N°11: Resumen de la Verificación de la Hipótesis	60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Registro de Directivas de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.....	173
Anexo N° 2: Adecuación al Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana.....	174
Anexo N° 3: Certificación de la aprobación de Estatuto y la Aprobación de los Socios al Capital	175
Anexo N° 4: Formato encuestas de evaluación interna componente ética.....	176

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación denominado “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda., de la ciudad de Puyo provincia de Pastaza Periodo Enero a Diciembre del 2013” se plantea como herramienta para evaluar los procesos administrativos y el buen uso de los recursos con la finalidad de verificar y analizar la eficiencia, eficacia , economía, ética y ecología en el logro de sus metas y objetivos comprobando el adecuado manejo de las normas establecidas por sus Directivos y los controles utilizados para dicha gestión.

A través de la revisión de la legislación se estableció su naturaleza, los objetivos, base legal y su estructura orgánica y funcional. Analizar los procedimientos y la revisión de los documentos de soporte de las actividades representativas tomadas como punto de interés para el examen, nos permitió evaluar el sistema de Control Interno mediante el método COSO I y la utilización de técnicas y normas de auditoría, de esta manera evaluamos las actividades dentro de cada departamento como es Crédito y Cobranzas, Recursos Humanos y Atención al Cliente finalmente se emitió el Informe Final que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones prácticas y útiles para que la empresa alcance sus objetivos institucionales.

Una vez terminado el examen de auditoría de Gestión se detectó debilidades como son, falta de un plan de capacitaciones, un incorrecto seguimiento del control interno, la falta de evaluación periódica del personal, demora en el proceso para la concesión de créditos, es muy importante detectar debilidades y corregir errores a tiempo y en momento oportuno para que no impidan el alcance de metas y objetivos previamente establecidos. La implementación de una Auditoría de Gestión anual permitirá a funcionarios y directivos contar con una herramienta útil para la toma de decisiones.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The present investigation called “Management Audit to the Credit Union and Latin American Ltda., from Puyo Pastaza Province From January to December 2013”, is intended to assess the financial management processes and use of its financial resources into the banking operations of Credit Union and Latin American Ltda., in order to verify and analyze its economic, ethical, ecologic, efficiency and effectiveness in achieving this financial entity goals and objectives by accomplishing the appropriate management standards established by the financial entity board of directors in regarding the control of the financial management processes.

Its nature, objectives, legal basis and its organic and functional structure were established through a review of the legislation. Analyzing the procedures and the revision of the supporting documents of the representative activities taken as a point of interest for the evaluation, allowed us to evaluate the system of Internal Control by the COSO I method and the use of techniques and standards of audit, so the activities are evaluated not only into the Credit and Financial Department, but also into the Human Resources and Customer Service Departments. The study final report contains the conclusions and practical recommendations made from the study result analyses in order to achieve the financial entity goals.

From this management auditing, some weaknesses were detected such as: lack of a training planning in monitoring banking operations and internal control process as well as a lack of a regular assessment of all staff and the delay in the approval credit process. The importance of this research lies in the weakness detection of this financial entity in the banking operation process and internal control for making proper decisions to prevent further economic, ethical, ecologic deficiency so that the financial entity goals and targets could be achieved as they were previously established. Therefore the implementation of an Annual Management.

INTRODUCCIÓN

Dentro del sistema financiero nacional el sector de las cooperativas de ahorro y crédito es de suma importancia para el desarrollo local, debido a que permite canalizar el ahorro hacia la inversión, por este motivo el sistema financiero de un país juega un papel trascendental en la vida económica y productiva del mismo, ya que se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

El sistema Cooperativo en el Ecuador ha jugado un papel muy importante dentro del mercado financiero y han sido un ejemplo de superación dado que han sabido superar obstáculos que se les han presentado, tal es el caso de la crisis que se vivió en el País a finales de la década de los noventa, un momento en el cual la gente perdió la confianza en las instituciones bancarias, las cooperativas de ahorro y crédito aprovecharon y ofrecieron sus mejores servicios ganándose poco a poco la confianza de la gente, desde entonces las cooperativas han ido teniendo un crecimiento significativo llegando a todos los sectores de la economía.

Uno de los factores que ha permitido el éxito de las cooperativas en la economía ha sido su enfoque en las finanzas sociales, ya que esto posibilita crear nuevas formas de organización, tomando en cuenta a los sectores populares, creando conjuntamente iniciativas y emprendimientos y beneficios en cada una de las comunidades.

La presente investigación intitulada: "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LATINOAMERICANA LTDA. DE LA CIUDAD DE PUYO PROVINCIA DE PASTAZA DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2013", para medir el desempeño bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología y el buen uso de los recursos con la finalidad de emitir conclusiones y recomendaciones prácticas y útiles para la toma de decisiones que faciliten la consecución de los objetivos institucionales.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente trabajo a realizarse se trata de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. el mismo que se propone en consideración de que en la mencionada entidad no se ha evaluado el desempeño del personal en los diferentes procesos por consecuencia tampoco se han realizado exámenes de este tipo anteriormente; lo que a los directivos y administradores no les ha permitido contar con una herramienta de apoyo para conocer como han sido utilizados los recursos de la Cooperativa, ni que calidad de servicio han venido prestando a los socios, y si los tipos de controles con los que cuenta han sido efectivos en su ejecución durante el periodo objeto de análisis.

En consideración de los antecedentes que se han presentado en la cooperativa y como respuesta a los males que la aquejan se planifico ejecutar un examen crítico, sistemático y detallado de las áreas operacionales de la entidad basándonos principalmente en el área de crédito, atención al cliente y recursos humanos de la cooperativa, para que luego de realizada la auditoría de gestión podamos emitir un informe profesional y poder medir el cumplimiento de lo planificado, de acuerdo a los objetivos y metas institucionales, como el buen uso de los recursos, bajo parámetros de eficiencia eficacia, economía, ética y ecología.

1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro Crédito Latinoamericana limitada de la ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza del periodo enero a diciembre del 2013, incide en el desempeño del personal y en la medición del buen uso de los recursos?

1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación se la realizará en la Cooperativa Ahorro Crédito de Latinoamericana Ltda. Domiciliada en la ciudad de Puyo provincia de Pastaza en las calles Vicente Rocafuerte s/n y Gonzalo Pizarro, del período enero a diciembre del 2013.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro Crédito Latinoamericana Ltda. de la ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza del periodo enero a diciembre del 2013 es de gran importancia, ya que el propósito que se persigue es evaluar el desempeño del personal y medir el buen uso de los recursos en cada uno de los procesos para brindar un servicio satisfactorio a los socios, además le permitirá mejorar su operatividad, mediante la evaluación del control interno y la aplicación de indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología se podrá concluir con un informe que conlleve al cumplimiento de los objetivos cooperativos.

El motivo de efectuar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa, se debe a las siguientes consideraciones, es una investigación factible ya que contará con la colaboración del Gerente y Directivos de la Cooperativa, ellos serán quienes provean de la información necesaria para realizar el examen a efectuarse, además se cuenta con una fundamentación teórica sobre la Auditoría de Gestión que fortalezca la investigación.

En el presente trabajo investigativo vamos a poner en práctica los diferentes conocimientos teóricos prácticos adquiridos en nuestra formación dentro de la carrera de Contabilidad y Auditoría en los diferentes semestres en el centro de apoyo Puyo, de la ESPOCH, por lo que tendrá el soporte técnico académico y profesional de nuestra parte.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General:

Realizar una Auditoria de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda., de la ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza del período Enero a Diciembre del 2013, para medir el desempeño bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- a. Conocer el funcionamiento de la cooperativa, realizar la planificación preliminar y específica, preparar los programas de trabajo, como también los cuestionarios de control interno.
- b. Medir los procesos existentes en la entidad aplicando los diferentes indicadores de gestión.
- c. Presentar el informe final y la matriz de monitoreo de recomendaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Para el desarrollo de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. De la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza; debemos indicar que anteriormente no se han realizado estudios similares en la entidad, únicamente se han ejecutado auditorías financieras. En tal razón no se ha procedido a medir el desempeño al personal en los diferentes procesos, ni tampoco se han generado indicadores para medirlos; en tal virtud para la ejecución de nuestro trabajo damos a conocer algunos trabajos que se han realizado anteriormente en instituciones de nuestra misma naturaleza:

TÍTULO: AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA OPTIMIZAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA”

TÍTULO: AUDITORÍA DE GESTION A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA LTDA”, AGENCIA RIOBAMBA, PERIODO 2012

La elaboración y aplicación de los instrumentos de recolección de datos aplicados tanto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Empresa Eléctrica Riobamba” como en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa Ltda.” Les permitió recabar importante información sobre la situación administrativa de cada una de estas empresas determinando los problemas más relevantes que afectan la efectividad del proceso administrativo y denotan un deterioro en la esencia de ser del manejo del control interno.

En cada una de estas entidades se logró detectar falencias entre las cuales resaltamos las siguientes:

- Carencia en la disponibilidad de un organigrama estructural, plan operativo, planificación estratégica exclusiva para la agencia, que son considerados herramientas fundamentales para una buena gestión y direccionamiento de la institución, solo se sustentan o se basan en el general de la cooperativa.
- La falta de capacitación en el manejo del sistema de socialización en los procedimientos que son necesarios para un buen desempeño de los colaboradores de la institución.
- Personal carente de profesionalismo debido a la ausencia de revisión de los perfiles técnicos y de una adecuada selección y contratación del talento humano con la que dispone la cooperativa.
- Incluso se detectó falencias al momento de la generación de los créditos lo que conlleva a maximizar el riesgo en la recuperación de cartera principal fuente de pérdida de recursos desde la recepción, verificación y Pre Aprobación de créditos.

Como podemos evidenciar cada una de las auditorías de gestión efectuadas en estas instituciones permitió a los directivos tener una visión clara de cómo se venía llevando los procesos de control interno en sus empresas mediante la revisión de su estructura organizativa de sus métodos de control, medios de operación y empleo de su talento humano así como de sus recursos materiales convirtiéndose en una herramienta fundamental para la toma de decisiones.

2.1.2 Fundamentación Teórica

2.1.3 Auditoría

En un inicio los negocios y demás formas de ganar dinero siempre estuvieron dirigidas por los propietarios o los dueños de los negocios, con el crecimiento de los mismos se hizo difícil abarcar todos los aspectos de los negocios de esta forma nacieron los administradores a sueldos que eran las personas que hacían las veces de dueños y dirigían los negocios lo que hoy conocemos como gerentes.

En el afán de los propietarios de no perder sus inversiones y su fuente de ingresos nacieron los auditores que en sus inicios eran los encargados de revisar si las cuentas estaban bien llegadas y no había novedades, revisando si los saldos eran exactos para evitar posibles fraudes, es así como gracias a la ética que los profesionales de la auditoría presentaron desde siempre es que los propietarios pudieron dormir en paz, y los gerentes seguir trabajando.

Con el tiempo los campos que abarca la auditoría se han extendido casi en todas direcciones claro que su reputación de inicio sigue siendo parte de su accionar y la sola palabra auditoría pone intranquilos a muchos.

Varios son los Autores que han escrito sobre el tema cada uno motivado por hacer más claro el tema, a continuación citamos varios de ellos.

“En un inicio la auditoría se orientaba hacia las necesidades internas de las empresas de asegurar el manejo del dinero con seguridad y el registro exacto de las transacciones, como servicio al dueño del capital invertido” (MILTON, 2006) Como menciona Milton Maldonado la auditoría en el momento de su creación se regía a la verificación de los estados financieros.

“La auditoría de estados financieros es el proceso que efectúa un contador público independiente al examinar los estados financieros preparados, con el propósito de emitir una opinión profesional de una verificación contable de las cifras de estados

financieros” (Mendívil, 2010) Mendívil reconoce a la Auditoría como el proceso que permite la examinación de los estados financieros de una entidad y como resultado de la examinación emite una opinión profesional brindándole de esta forma credibilidad a los documentos examinados.

2.1.4 Objetivo

Desde siempre examinar los estados financieros ha sido una necesidad indiscutible, tanto para los administradores como para los posibles accionistas que necesitan obtener información fuente principal para la toma de decisiones, que les brinde una certeza de que la información que se presenta reflejada es la situación real de la empresa.

2.2 NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS

Con respecto a las NAGAS no encontramos una definición propiamente dicha pero podemos definirla como los requisitos, así como también cualidades personales y profesionales junto con los procedimientos técnicos que un Contador Público en su afán de realizar una auditoría y emitir un dictamen o informe de calidad debe tener presente.

La mayoría de este grupo de normas es contemplado también en los Códigos de Ética de otras profesiones, debido a que son de importancia relevante en cuanto a la realización de un trabajo eficaz y eficiente se refiere.

Además estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe).

Tal vez el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual, se requiere previamente un adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos.

Con respecto a la ejecución de una auditoría de gestión existen normas a ser utilizadas las normas generales, la ejecución del trabajo y las normas referidas a la información.

Cabe recalcar que estas normas fueron creadas por El American Institute of Certified Public Accountants de los Estados Unidos de Norte América. Éste comenzó en 1917 a publicar declaraciones sobre determinados aspectos de los trabajos de auditoría.

2.2.1 Normas Personales

Como todas las profesiones una auditoría la desarrolla una persona, estas normas rigen su accionar al realizar la auditoría de Gestión que antes de ser un profesional es una persona con errores y aciertos así que para dirigir su ejecución se basa en estas normas.

Con la finalidad de que el trabajo realizado por el Auditor sea confiable y de esta manera pueda ser idónea se debe tener en cuenta aspectos fundamentales para la toma de decisiones.

Mismas que son detalladas a continuación:

- Capacidad profesional e idoneidad

Como requisito principal el personal asignado a la realización del control de gestión debe tener preparación en las áreas a las cuales se le va a administrar para que la realización del examen sea más eficiente y prolija.

- Entrenamiento Técnico.

Se refiere a los conocimientos previos que se deben tener para la realización de un trabajo de esta magnitud como es: el título afín una especialización en el tema objeto de estudio, cursos o puede ser la experiencia que solo lo da la práctica entre otros puntos en consideración al momento de formar el equipo de trabajo.

- Independencia mental.

Este punto es delicado pues debe evitar emitir un juicio o formar una idea basada en una opinión propia, significa que si no tiene sustento no existe, que lo que se cree no

tiene relevancia si no lo que se demuestre a través de las pruebas físicas. ¿Cómo? Con sustentos ejemplo, en papeles de trabajo reportes de caja, balances cortes de cuentas bancarias, chequeras, en fin basado en los mecanismos que la propia empresa se impone como elementos para facilitar su control interno y los coloca como guía para alcanzar sus objetivos y metas.

- Cuidado y Diligencia Profesional

La realización correcta del examen requiere de un análisis crítico en las áreas estratégicas esto nos permitirá formarnos una opinión correcta de situación real de la empresa para poder emitir un juicio de valor.

2.2.2 Normas Relativas al Trabajo

Esta sección de Normas se refiere al desarrollo del trabajo en si centrándose en la planeación, revisión de los estados Financieros, metas, programas, beneficiarios de su acción y análisis de costos a continuación presentamos las normas relativas al trabajo:

- Planeación y supervisión.

La planeación es de suma importancia porque, el que sabe a dónde va y tiene claro su horizonte obtendrá más fácil un resultado positivo, la planeación se refiere a un conjunto de programas sucesivos preliminares a la ejecución de trabajo.

La Supervisión al control de gestión debe ser acertada, práctica y técnica, de manera que colabore en el desarrollo del trabajo, todas estas condiciones favorecerán a la evaluación del Control Interno.

Toda empresa independientemente de su actividad económica sea esta comercial, productiva o de servicios tiene la necesidad de implementar un sistema de control interno para mantener la salvaguarda de sus recursos así como la protección de sus bienes patrimoniales, la auditoría debe verificar el funcionamiento del mismo para determinar el alcance de las pruebas que se necesitara para la satisfacción de la evaluación.

- Supervisión del trabajo de Auditoría

Para la realización de una auditoría y con relación a la magnitud del trabajo y su alcance se necesitara de un equipo multidisciplinario que servirá de apoyo para su correcta realización esta norma sugiere un trato cordial a cada uno de los miembros y plantea una revisión periódica de sus avances evitando cualquier conducta abusiva o denigrante.

- Obtención de evidencia

La Obtención de la evidencia que sustentara el informe de auditoría y las posibles responsabilidades que de este estudio procedan deben contener el sustento jurídico, además de ser suficientes y competentes cualidades necesarias para la determinación de acciones correctivas, en determinación de la magnitud de las faltas encontradas.

Papeles de Trabajo

Serán el sustento del trabajo del auditor, constituirán en principio la prueba física del trabajo realizado, en ellos quedará plasmada la profundidad de las pruebas realizadas y los elementos en los cuales el auditor fundamento su opinión, el paso del tiempo y el avance de la tecnología han determinado nuevas formas de llevar estos documentos y sin reparo en ser estos realizados digitalmente o a mano tienen el mismo valor.

Los archivos de papeles de trabajo deben ser referenciados para la fácil identificación de los documentos y se clasifican así:

Archivo Permanente (A/P)

Son los documentos que sirven de información para la auditoría. En este archivo se consigna la normativa interna y externa que rige al ente de control.

Archivo General (A/G)

Son los documentos que soportan la organización, planificación y administración de la auditoría. En este archivo se conserva la correspondencia, los informes de la entidad, entre otros documentos.

Archivo Corriente (A/C)

En este archivo se consignan las evidencias obtenidas en el desarrollo de la auditoría. Se organizan y referencian en concordancia con las tres fases de la auditoría: planeación, ejecución e informe.

2.2.3 Normas de Información

El auditor como resultado del trabajo realizado emite un dictamen el cual debe considerar algunas normas a continuación las citamos.

- a) Relación con los Estados Financieros y Responsabilidad
- b) Aplicación de las Normas de información financiera (NIF)
- c) Consecuencia en la Aplicación de las Normas de Información Financiera
- d) Suficiencia de las Declaraciones Informativas
- e) Salvedades
- f) Negación de Opinión (Mendivil Escalante , 2010)

2.3 CLASIFICACIÓN Y TIPOS DE AUDITORIAS

2.3.1 Auditoría Externa

Es intervenida por personas profesionales quienes no tengan ningún vínculo de relación con la empresa ellos realizarán un examen más profundo a las áreas operativas y administrativas en la cual determinarán la existencia de hallazgos para ser analizados, solo ellos podrán emitir una opinión independiente de confianza para saber que deben mejorar o corregir y sean más eficientes y transparentes las actividades y operaciones realizadas en la empresa.

Para la contratación de un auditor externo debemos tener las siguientes pautas:

- Que el auditor tenga una visión imparcial de la organización.
- Que tenga experiencia en auditorías similares anteriores.
- Que cuente con un equipo multidisciplinario.

Además aplicando el concepto general, se puede decir que la Auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

La Auditoría Externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgar validez ante los usuarios del producto de este, por lo cual tradicionalmente se ha asociado el término Auditoría Externa a Auditoría de Estados Financieros, lo cual como se observa no es totalmente equivalente, pues puede existir Auditoría Externa del Sistema de Información Tributario, Auditoría Externa del Sistema de Información Administrativo, Auditoría Externa del Sistema de Información Automático etc.

La Auditoría Externa o Independiente tiene por objeto averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes y documentos y toda aquella información producida por los sistemas de la organización.

Una Auditoría Externa se lleva a cabo cuando se tiene la intención de publicar el producto del sistema de información examinado con el fin de acompañar al mismo una opinión independiente que le dé autenticidad y permita a los usuarios de dicha información tomar decisiones confiando en las declaraciones del Auditor.

Una auditoría debe hacerla una persona o firma independiente de capacidad profesional reconocidas. Esta persona o firma debe ser capaz de ofrecer una opinión imparcial y profesionalmente experta a cerca de los resultados de auditoría, basándose en el hecho de que su opinión ha de acompañar el informe presentado al término del examen y concediendo que pueda expresarse una opinión basada en la veracidad de los documentos y de los estados financieros y en que no se imponga restricciones al auditor en su trabajo de investigación.

Bajo cualquier circunstancia, un Contador profesional acertado se distingue por una combinación de un conocimiento completo de los principios y procedimientos contables, juicio certero, estudios profesionales adecuados y una receptividad mental imparcial y razonable.

2.3.2 Auditoría Interna

La Auditoría Interna es realizada por el personal de la empresa quienes revisan las veces necesarias los puntos de más interés o como también a todas las áreas operativas de la empresa la cual no es tan confiable por lo que nunca dirán todos los hallazgos que tenga una empresa lo cual perjudicara más sus actividades por no saber analizar detalladamente los hallazgos encontrados.

El contar con un auditor interno de la organización podría traernos algunas ventajas y desventajas:

- Le permitirá tener un conocimiento profundo de la organización.
- Desarrollará su trabajo con conciencia de la dinámica organizacional.
- Podrá identificarse con el personal.
- Conocerá los mecanismos de negociación internos. (Finkowsky, 2013)

Debemos tomar en cuenta que el auditor interno puede sentir cierta presión al emitir una opinión, porque se familiariza con los miembros de la organización haciendo más subjetivos sus análisis o tomando una actitud de exceso de confianza, tener preferencia de un área administrativa o una persona en específico o cual podría afectar su opinión.

La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.

La necesidad de la auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección.

Con anterioridad, el control lo ejercía directamente la dirección de la empresa por medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios, y hasta con los empleados de la empresa.

En la gran empresa moderna esta peculiar forma de ejercer el control ya no es posible en la actualidad, y de la emergencia de la llamada auditoría interna.

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas.

Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- a. Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- b. Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno (lo cual implica su relevamiento y evaluación), tanto el sistema de control interno contable como el operativo.

2.4 TIPOS DE AUDITORÍA

Muchos son los campos en los que en la actualidad se ha incurrido la auditoría debido a que las empresas cada vez toman conciencia de que la mejor forma de no tener inconvenientes es evitándolos es decir fortaleciendo su sistema de control interno.

De ahí la existencia de innumerables tipos de auditorías es decir dependiendo de su especialización o el campo en el que actúan recibe su nombre aquí algunas de ellas.

- **Auditoría contable**, la realizada por un profesional, experto en contabilidad, sobre los estados contables de una entidad.
- **Auditoría administrativa**, es la técnica de control administrativo que examina sistemática e integralmente el grado de eficiencia en la aplicación del proceso administrativo a las distintas funciones de una entidad, así como la manera en que esta eficiencia influye en la efectividad de las mismas.
- **Auditoría energética**, una inspección, estudio y análisis de los flujos de energía en un edificio, proceso o sistema con el objetivo de comprender la energía dinámica del sistema bajo estudio.
- **Auditoría jurídica**, la efectuada por un profesional del derecho, con capacidad y experiencia en derecho civil o militar que realiza la revisión, examen y evaluación de los resultados de una gestión específica o general de una institución o cuerpo, con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño.
- **Auditoría informática**, proceso de recoger, agrupar y evaluar evidencias para determinar si un sistema de información salvaguarda el activo empresarial, mantiene la integridad de los datos, lleva a cabo eficazmente los fines de la organización y utiliza eficientemente los recursos.
- **Auditoría medioambiental**, cuantificación de los logros y la posición medioambiental de una organización.
- Auditoría social, proceso que una empresa u organización realiza con ánimo de presentar balance de su acción social y su comportamiento ético.
- **Auditoría de seguridad de sistemas de información**, análisis y gestión de sistemas para identificar y posteriormente corregir las diversas vulnerabilidades

que pudieran presentarse en una revisión exhaustiva de las estaciones de trabajo, redes de comunicaciones o servidores.

- **Auditoría de innovación**, proceso de obtención información sobre la situación actual de la empresa frente a la innovación.
- **Auditoría política**, revisión sistemática de los procesos y actividades, orientadas ideológicamente, de toma de decisiones de un grupo para la consecución de unos objetivos, en beneficio de todos.
- **Auditoría electoral**, la realizada a sistemas electorales de los diferentes países con sistema democrático y se realizan para darle confiabilidad y transparencia al sistema.
- **Auditoría de accesibilidad**, revisión de la accesibilidad de un sitio web por parte de un experto.
- **Auditoría de marca**, metodología para medir el valor de una marca.
- **Auditoría de código de aplicaciones**, proceso de revisar el código de una aplicación para encontrar errores en tiempo de diseño.
- **Auditoría Sarbanes-Oxley o auditoría SOx**, revisión es practicada a las firmas de auditoría de las compañías que cotizan en bolsa, de acuerdo a lo prescrito por la ley Sarbanes-Oxley.
- **Auditoría científico-técnica**, realizada a instituciones encargadas de la investigación científica y técnica en las diferentes áreas del trabajo humano.
- **Auditoría forense**, cuando se revisan datos y documentos históricos de empresas y se comparan con el fin de detectar principalmente fraudes, robos, trucos fiscales, trucos contables o cualquier otra situación anómala en la que se investiga a los involucrados intelectuales y materiales del hecho; regularmente se hacen estimaciones en dinero de las cifras malversadas.
- **Auditorias de accidentes a causa del rayo**, la realizada por un especialista, experto en accidentes de rayos.

Como podemos notar los tipos de auditorías son muchas pero las que más importancia han logrado a través de los tiempos son la Auditoria Financiera y la Auditoria de Gestión.

2.4.1 Auditoría Financiera

Es un proceso realizado al área financiera de la empresa cuyo resultado final es la emisión de un informe, se lo realiza posteriormente a las operaciones de la empresa y su principal función es la determinación de la racionalidad de la presentación de los Estados Financieros.

Incide sobre asuntos financieros y su resultado es el dictamen se refiere a mejoras en el sistema financiero, sistemas de control de sistema financiero, presentación de estados financieros se viene aplicando desde hace mucho tiempo y tiene conceptos y practicas muy bien definidas en textos y por medio de organismos profesionales

2.4.2 Concepto de Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas, determina el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; y, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y el impacto socio-económico derivado de sus actividades.

2.5 AUDITORÍA DE GESTIÓN

Tiene por objeto el examen de la gestión de una empresa con el propósito de evaluar la eficacia de sus resultados con respecto a las metas previstas, los recursos humanos, financieros y técnicos utilizados, la organización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha gestión.

Es una herramienta de apoyo efectivo a la gestión empresarial, donde se puede conocer las variables y los distintos tipos de revisión que se deben producir en la empresa y que estén en condiciones de reconocer y valorar su importancia como elemento que repercute en la competitividad de la misma

La aplicación permanente del concepto mejora continua es un referente que en el campo medioambiental tiene una incidencia práctica constante, y por este motivo la revisión de todos los aspectos relacionados con la minimización del impacto ambiental tiene que ser una acción realizadas sin perturbación.

Gestión es un proceso mediante el cual una organización asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos.

La auditoría de gestión es una herramienta que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones. Señala de qué modo la estructura de la organización y la capacidad pueden adoptarse para diseñar con éxito una estrategia.

La auditoría operativa, administrativa o de gestión “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales”. (LEONARD, 1989)

La auditoría de gestión es la conclusión general del auditor sobre el accionar contrastando sus 5 E s contra las pautas o normas establecidas para una sólida gestión, para las operaciones específicas y el campo técnico de acción.

Una revisión del auditor asesorada por profesionales de otras disciplinas cuando sea necesario, aplicando criterio técnico gerencial sin extenderse a las áreas muy especializadas como son estas las áreas de industria , informática petróleos por ser asuntos muy especificados, pero si la empresa así lo requiere se puede realizar pero con el apoyo técnico del caso.

Es siempre un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 E s (Eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología).

2.5.1 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Presenta el grado de efectividad y eficiencia de cómo se están utilizando los recursos materiales y financieros mediante las modificaciones de políticas y controles operativos.

TABLA N°1. Objetivos de la Auditoría de Gestión

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las áreas de reducción de costo, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad. • Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva. • Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados. • Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y mejorar los niveles de productividad. • Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

Fuente:(GRIAG-COOPER, 1994)

Elaborado por: los autores.

2.5.2 Importancia de la Auditoria de Gestión

La Auditoría de Gestión en la actualidad es un elemento muy importante para la gerencia la cual permite resolver de manera fácil los problemas que se presenten en la empresa y así llevar exitosamente a las metas propuestas, mediante la evaluación de la eficiencia, efectividad y economía con la que manejan sus recursos, el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.

Se orienta así las operaciones de la entidad en el presente proyectándose hacia el futuro con relación a un pasado cercano.

TABLA N° 2. Cuadro comparativo de Auditorías Financieras y no Financieras

CARACTERISTICAS	AUDITORIAS FINANCIERAS	AUDITORIAS NO FINANCIERAS
Propósito	Su propósito es dar una opinión sobre el estado que guarda la situación financiera de una organización	Su objetivo es determinar el nivel de desempeño de una organización.
Alcance	Se concentra en la información financiera de una organización básicamente en los estados financieros.	Se enfoca en todo el proceso administrativo de una organización.
Orientación	El análisis que realiza es desde un punto de vista retrospectivo, esto es hacia el pasado de la organización.	El análisis parte del presente de la organización para proyectar la forma más adecuada de alcanzar sus objetivos en el futuro.
Objetividad y Precisión	La objetividad y precisión es total no existen medios términos ni cantidades incompletas	Existe un mayor margen de subjetividad, por lo que su precisión es relativa. De allí la iniciativa de utilizar indicadores de gestión para orientar su desarrollo.
Quien las realiza	Específicamente las realizan los contadores	Su ejercicio recae en especialistas de acuerdo a su campo de aplicación.

Fuente: (Franklin Finkowsky, 2013)

Elaborado por: los autores

2.6 CONTROL INTERNO

Son todos los métodos o pautas que utiliza una empresa u organización para evitar fraudes en sus activos e informes financieros, constituye el medio con el que cuenta la gerencia para evaluar la gestión y mantener actualizados los demás sistemas de administración.

Años atrás se reunieron cinco organizaciones para estudiar a fondo el control interno, estas organizaciones formaron un comité denominado el Commitee of Sponsornig Organizations of de Treadway Commission (COSO), que expresa lo siguiente:

“Los controles internos se implantan con el fin de detectar con el plazo deseado cualquier desviación con respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos en la empresa y de eliminar sorpresas.

Los controles internos comentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida del valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

El control interno es considerado cada vez más como una solución a numerosos problemas potenciales.

En un sentido amplio se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

Eficiencia y eficacia de las operaciones

Fiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

El control interno consta de cinco componentes relacionados entres si:

Entorno de control.

Evaluación de riesgos.

Actividades de control.

Información y comunicación.

Supervisión y (monitoreo).

Lo que se puede lograr con el control interno:

El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y prevenir pérdida de recurso. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables. En resumen puede ayudar a que una entidad llegue a dónde quiere ir y evite peligro y sorpresas en el camino.

Lo que no puede lograr con el control interno:

Desafortunadamente algunas personas tienen expectativas mayores y poco realistas. Buscan soluciones absolutas pensando que:

El control interno garantiza el éxito de una entidad el control interno no puede hacer que un gerente intrínsecamente malo se convierta en buen gerente.

Un sistema de control interno no importa lo bien concebido que este y lo bien que funcione únicamente puede dar un grado de seguridad razonable, no absoluto, a la dirección y al consejo en cuanto a la consecución de los objetivos de la entidad. (MALDONADO, 2011)

2.6.1 Importancia del control Interno

El control interno es un método muy eficiente para el control adecuado de todos los recursos con los que cuente una empresa u organización lo cual le permitirá controlar todas las operaciones realizadas dentro o fuera del mercado, con la finalidad de generar una información confiable financiera o administrativa.

2.6.2 Componentes del Control Interno

La comisión COSO determino que el control interno cuenta con los siguientes componentes:

Entorno de Control: En este punto nos referimos al medio en el cual la empresa desarrolla sus actividades su filosofía empresarial y los valores y principios de sus empleados y por supuesto el profesionalismo con el cual se desenvuelven.

Evaluación del Riesgo: La empresa según sea su actividad deberá conocer los riesgos a los cuales puede ser más susceptible de acuerdo a los riesgos se dividen en: riesgo de control, de detección, riesgo inherente.

Actividades de control: Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

Información y Comunicación: Si la empresa mantiene una comunicación fluida favorecerá a la respuesta que se pueda dar a cualquiera de los inconvenientes que se presente y podrá mantener los procesos en marcha puesto que los altos mandos podrán guiar el desempeño de sus empleados fácilmente.

Supervisión (Monitoreo): Debido a que el control interno lo realizan personas se puede tener pequeñas desviaciones de los objetivos planteados en un inicio esta es la razón por la cual un monitoreo realizado a tiempo permitirá reaccionar rápidamente y cambiar de acuerdo al mal.

2.6.3 El Proceso de Control Interno

El Control Interno como tal no debe considerarse un ente aparte de la administración de una empresa, sino como un elemento incorporado a los procesos que permitirá la consecución de objetivos la reducción de costos y tiempos de respuesta.

Ha tomado gran importancia puesto que con el mundo globalizado cada vez son más las normas que seguir y empresas públicas como privadas han visto en el fortalecimiento de su control interno un medio de apoyo para mantener a flote sus empresas.

2.6.4 Evaluación de Riesgos

El Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad.

2.6.5 Actividades de Control

Constituyen una gran variedad de políticas y procedimientos de implementación conllevan al aseguramiento e identificación de acciones necesarias para conseguir los objetivos de la entidad.

2.6.6 Métodos de Evaluación del Control Interno

Para esta evaluación se utilizarán diversos métodos, los más conocidos son:

Cuestionarios

Es una base de preguntas para ser contestadas por todo el personal de las distintas áreas de la empresa, las preguntas están formuladas de manera afirmativa y negativa, si es una respuesta afirmativa nos indica que tiene fortaleza la estructura de control interno y si es una respuesta negativa indica una debilidad del aspecto no muy confiable, también se puede poner información adicional si es necesario dando su respectiva explicación. A las respuestas obtenidas se las debe respaldar con documentos probatorios.

Flujogramas

En este método se estructura orgánicamente las áreas relacionadas con la auditoria, y los procedimientos de las distintas áreas y actividades.

Este método permite seguir una secuencia lógica y ordenada confiable para realizar una evaluación y así facilitar la identificación o ausencia de controles.

2.7 FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

TABLA N° 3: Fases de la Auditoría de Gestión

Fase I: Familiarización y Revisión de la Legislación.

Fase II: Evaluación del Sistema de Control Interno.

Fase III: Evaluación de Áreas Críticas.

Fase IV: Revisión de Informe y Comunicación de Resultados.

Fase V: Monitoreo Estratégico de Recomendaciones.

Fuente: (Maldonado E , 2001)

Elaborado por: Los Autores

2.7.1 Fase I.- Familiarización y Revisión de la Legislación.

Para realizar la auditoria, se debe conocer a toda la entidad en general y concentrarse más en sus principales actividades así obtener una buena planificación, ejecución y obtención de resultados en un tiempo razonable en la cual se determinara como realmente funciona la empresa.

Al realizar esta visita podemos sustentar o guiarnos en:

- Realización de la carta de presentación.
- Entrevistar al Gerente y a los principales Ejecutivos.
- Realizar una visita preliminar.
- Realizar un memorando de planificación.
- Preparar el archivo permanente.

2.7.2 Fase II.- Evaluación del Sistema de Control Interno.

Para realizar la evaluación de control interno se tomara en cuenta cinco componentes:

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgo.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión y monitoreo.

Luego de la revisión de control interno nos permitirá determinar las falencias o áreas críticas que serán objeto de nuestro estudio.

2.7.3 Fase III.- Evaluación de Áreas Críticas.

En esta etapa se desarrollan propiamente los hallazgos determinados durante la evaluación del control interno en la cual se sustentara las bebidas conclusiones y recomendaciones de los informes.

- Efectuar el análisis de la estructura orgánica.
- Revisión de procesos y procedimientos.
- Verificación de documentos, relacionados con la falta que presente la empresa.
- En esta atapa aplicamos los indicadores de gestión para medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía alcanzado por la empresa.
- Y elaboramos la hoja de hallazgo.

Para considerar la existencia de un hallazgo este debe cumplir con cuatro atributos:

CONDICIÓN: Es la situación actual en la que se encuentra la empresa, la condición puede denotar los tres siguientes niveles:

- Los criterios se están logrando satisfactoriamente.
- Los criterios no se logran.
- Los criterios se están logrando parcialmente.

CRITERIO. Son las metas que la entidad está tratando de lograr a través de una norma o reglamento con la que tenga establecida la empresa, como también los criterios pueden ser:

- Disposiciones por escrito.
- Sentido común.
- Experiencia del auditor.
- Opiniones independientes de expertos.
- Prácticas comerciales prudentes.
- Instrucciones verbales.
- Experiencias administrativas.

CAUSA. Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica entre las causas más comunes tenemos las siguientes:

- Falta de capacitación, comunicación, conocimiento de los requisitos.
- Negligencia o descuido.
- Normas inadecuadas inexistentes obsoletas, o imprácticas.
- Consciente decisión de desviarse de las normas.
- Falta de recursos humanos, materiales o financieros.
- Falta de juicio o sentido común.
- Falta de honestidad.
- Inadvertencia del problema.
- Falta de esfuerzos y de interés suficientes.

EFECTO. Es el resultado que se produce es decir al resultado adverso o potencial que resulta de la condición:

- Uso antieconómico de recursos.
- Pérdida de ingresos.
- Gastos inadecuados
- Mal ambiente de trabajo.
- Inexactitud de informes.
- Inseguridad en el trabajo realizado.

2.7.4 Fase IV.- Redacción del informe y comunicación de resultados.

En esta fase se emitirá un informe final en la cual se detallara los hallazgos encontrados en el transcurso que se realizó la auditoria y comunicar de cuales fueron los resultados

obtenidos durante el periodo de trabajo, en la cual se aplicara sus respectivos comentarios y conclusiones.

Por lo tanto se presentara los siguientes componentes:

- La elaboración de la carta de presentación de la auditoria.
- Realizar la lectura del informe final de la Auditoria de Gestión.

Debemos tener presente que no necesitaremos concluir el trabajo de auditoria para iniciar con la redacción del informe pues debemos tener en cuenta que se considera un 20% para la comunicación de resultados esto no quiere decir hasta que el auditor lo redacte sino hasta que llegue al escritorio de los interesados.

2.7.5 Fase V.- Monitoreo Estratégico de Recomendaciones.

En esta fase los auditores deben realizar un seguimiento correspondiente a la auditoria de gestión ejecutada y aplicar los métodos necesarios en cualquier área de la empresa.

Este método consiste en un análisis más profundo y con los máximos detalles utilizando las preguntas clásicas: que se quiere, cómo y cuándo se quiere, dónde, por qué. Este trabajo se realizó por medio de entrevistas a todas las personas responsables o que tengan relación con las actividades que realice la empresa a ser auditada.

2.7.6 Evidencia

Es la información que se obtiene en el transcurso de la ejecución de la auditoría para extraer conclusiones y sustentar su opinión.

La evidencia es el reflejo al trabajo de campo, quien proporcionara los elementos necesarios para que el ejercicio de auditoria sea confiable para la empresa la cual se requiere que la evidencia sea:

- **Competente:** En relación con a la relevancia y confiabilidad
- **Suficiente:** en términos de cantidad, al tener en cuenta los factores como: posibilidad de información errónea, importancia y costo de la evidencia.
- **Relevante:** Cuando ayuda al auditor a llegar a una conclusión respecto a los objetivos específicos de auditoría.

- **Auténtica:** Cuando es verdadera, real.
- **Verificable:** Es el requisito de la evidencia que permite que dos o más auditores lleguen por separado a las mismas conclusiones, en iguales circunstancias.

Tipos de Evidencias:

- **Evidencias Físicas:** obtendremos muestras de materiales, mapas, fotos.
- **Evidencia Documental:** en la cual se tendrá o se pedirá cheques, facturas, contratos, pólizas.
- **Evidencia Testimonial:** se obtendrá de todas las personas que ejerzan actividad en la cooperativa o tengan relación con la misma.
- **Evidencia Analítica:** datos que se puedan comparar, cálculos, estados financieros, etc.

2.7.7 Hallazgo

Es la diferencia significativa que se encuentra al momento de realizar una auditoría o a su vez puede ser presentado por la gerencia de la entidad auditada.

Al encontrar el hallazgo el auditor lo primero que hará es indicar el título del hallazgo mencionado, en ese lapso dará a conocer los atributos, a continuación pondrá en conocimiento la opinión de cada persona auditada sobre el hallazgo encontrado, como lo final se hará las debidas conclusiones y recomendaciones. Lo más conveniente es presentar en hojas individuales los hallazgos.

El hallazgo debe cumplir con los siguientes atributos:

CONDICIÓN. Es la situación actual en la que se encuentra la empresa.

CRITERIO. Son las metas que la entidad está tratando de lograr a través de una norma o reglamento con la que tenga establecida la empresa.

CAUSA. Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área critica.

EFECTO. Es el resultado que se produce es decir al resultado adverso o potencial que resulta de la condición.

2.7.9 Comentario

Se expondrá la calificación obtenida según los resultados de la auditoría realizada en donde se evaluó la confiabilidad de la eficiencia, eficacia, economía en las operaciones y actividades que realiza la cooperativa, en la cual se verá si cumplen o no con las disposiciones jurídicas que le son aplicables, como también el control de los recursos disponibles tales como, talento humano, materiales y financiero.

Las recomendaciones como criterio a tener son:

- Los auditores deben poner en el informe sus recomendaciones, desde que encontraron los errores o fraudes durante la ejecución de la auditoría.
- Las recomendaciones se las dirige a las personas que ejerzan distintas acciones para que sean corregidos los problemas encontrados.

2.8 RIESGO EN LA AUDITORÍA

Se da a cada momento por general y hay una posibilidad de que un auditor emita un informe errado por el hecho de no haber detectado el error en lo cual podría modificar por completo la opinión dada en el informe.

Hay posibilidades que existan errores que pueden presentarse de distintos niveles, por lo mismo se debe analizar de la manera más adecuada cada nivel sobre las auditorías que se vayan realizando.

Es así como se ha detectado tres tipos de riesgo los cuales son:

Riesgo inherente: tiene que ver con la actividad económica de la cooperativa, la cual enfocara la naturaleza de las actividades y la calidad de recursos con los que cuenta la misma.

Riesgo de control: intervienen los sistemas de control interno que estén implementados en la cooperativa y que en ocasiones lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detectar irregularidades. Cuando existan bajos niveles de riesgo es porque se han efectuado o se han implementado los procedimientos adecuados para el buen desarrollo de la cooperativa.

Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control.

Riesgo de detección: este riesgo está relacionado directamente con los procedimientos que se aplicó durante la auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el transcurso del proceso.

En este caso es una responsabilidad de llevar procedimientos adecuado para efectuar una auditoria por parte del grupo auditor, este riesgo es de tan importancia de que bien trabajado ayuda a debilitar el riesgo de control y al riesgo inherente de la cooperativa.

Si la información no es analizada correctamente no va a contribuir a la detección de riesgo inherente y de control y se podría estar dando un dictamen incorrecto.

Tabla N° 4: Cuadro Esquemático de Valoración del Riesgo

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES
Mínimo	No significativo	No existe	Remota
Bajo	Significativo	Existen algunos pero poco importantes	Improbable
Medio	Muy significativo	Existen algunos	Posible
Alto	Muy significativo	Existen varios y son importantes	Probable

Fuente: (Maldonado E , 2001)

Elaborado por: los autores

2.9 INDICADORES DE GESTIÓN

Definición

Dentro de los procedimientos relativos al trabajo de campo de las Auditorías de Gestión se encuentra la medición de rendimiento, que se realiza con el objetivo de lograr evidencias que permitan conocer el éxito o no de una gestión. Para ello se debe establecer y utilizar un sistema de medición del rendimiento que se sustente en información consistente y oportuna el que estará formado por varios componentes y entre ellos los indicadores de rendimiento y las normas de rendimiento (criterios).

Los indicadores principales de rendimiento de una empresa, no se pueden encontrar exclusivamente en los datos financieros. La calidad, la satisfacción del cliente, la innovación, medidas de este tipo a menudo reflejan la situación económica de una empresa y sus perspectivas de crecimiento.

Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios. Pueden medir el desempeño de un individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización, el comportamiento de un contexto, el costo y calidad de los insumos, la eficacia de los procesos, la relevancia de los bienes y servicios producidos en relación con necesidades específicas.

Objetivos de los indicadores de gestión

- Brindar herramientas prácticas para la formulación de objetivos en las empresas
- Establecer las bases teóricas para crear un cuadro integrado de mando
- Para tomar medidas cuando las variables salen de los límites establecidos
- Para poder interpretar lo que está ocurriendo
- Para definir la necesidad de introducir cambios o mejoras y poder evaluar las consecuencias en el mejor tiempo posible

Características que debe tener un indicador

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones
- Susceptible de medición
- Verificable
- Aceptado por la organización
- Justificable con su relación costo-beneficio
- Fácil de interpretar
- Que pueda utilizarse con otros indicadores
- Precisión matemática en los indicadores cuantitativos
- Precisión conceptual en los indicadores cualitativos
- Altamente discriminativo

Aspectos que deben considerarse en la formulación de indicadores

1. Definir el objetivo que se pretende alcanzar
2. En su formulación se deben considerar acciones para llevar a cabo su instrumentación por el personal normativo y operativo
3. Deben enfocarse preferentemente a la medición de resultados y no en la descripción de los procesos o actividades

Niveles de aplicación

Por su nivel de aplicación, los indicadores se dividen en:

- Estratégicos
- De gestión
- De servicios

Indicadores estratégicos

Permiten identificar:

- La contribución o aportación a largo plazo de los objetivos estratégicos en relación con la misión de la organización

- Miden el cumplimiento de los objetivos con base en:
 - Actividades
 - Programas especiales
 - Procesos estratégicos
 - Proyectos organizacionales o de inversión

Indicadores de gestión

Informan sobre procesos y funciones clave

Se utilizan en el proceso administrativo para:

- Controla la operación
- Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos
- Determinar costos unitarios por áreas, programas, unidades de negocio y centros de control
- Verificar el logro de las metas e identificar desviaciones

Indicadores de servicio

Miden la calidad con que se generan productos y/o servicios en función de estándares y satisfacción de clientes y proveedores.

Se emplean para:

- Implementar acciones de mejora continua.
- Mejorar la calidad de atención a clientes

Permite identificar:

- Indicadores de desempeño o cumplimiento de los estándares de servicio
- Indicadores de satisfacción o calidad que percibe el cliente sobre el producto o servicio recibido.

TABLA N° 5: Tipos de Indicadores

Clases de Indicador	Qué Miden	Tipos de Indicador	Qué Miden	Nivel de Aplicación	Qué Miden
Corporativos	Beneficios globales Crecimiento Participando en el mercado Satisfacción del usuario	Ejecución presupuestal eficiencia Eficacia Eficiencia Efectividad Actividad Equidad	El comportamiento total de la Organización	Servicios	Miden la calidad con que se generan los productos y servicios, función de estándares, así como del grado de satisfacción de clientes y proveedores
Estratégicos	Financiero Talento humano Gestión administrativa Instalaciones Y equipos Colecciones Información Procesos técnicos Servicio al cliente	Ejecución presupuestal Eficiencia Eficacia Efectividad Actividad Equidad	El comportamiento de cada área funcional de la organización según su estructura.	Estratégicos	Miden el cumplimiento de los objetivos en: Actividades Programas especiales Proyectos Organizacionales y de gestión
Operativos	Compras Prestamos Capacitación Descartes Rotaciones Investigación Presupuestos Contabilidad Catalogación Clasificación	Ejecución Presupuestal Eficiencia Eficacia Efectividad Actividad Equidad	Los resultados operativos de las diferentes funciones	Gestión	Miden determinados procesos y funciones clave para verificar el logro de las metas e identificar Desviaciones.

Fuente: Martínez Pablo; Guía Introducción al Diseño de Indicadores (2007) pág. 49

Elaborado por: los autores

Como podemos observar en la tabla anterior independientemente de la clasificación a la que pertenezca los indicadores, lo que estos miden son los resultados en tres términos generales, y pueden ser clasificados de acuerdo con el mecanismo de control para el cual obtienen información del sistema. De lo cual podemos concluir que existen tres tipos generales de indicadores; así los indicadores pueden ser de;

- Corporativos
- Estratégicos
- Operativos

El sistema de indicadores propuesto permite:

- Su utilización como herramienta de trabajo del auditor durante cualquiera de las etapas de la Auditoría de Gestión
- El conocimiento global de las operaciones vinculadas a la entidad gestora de los microcréditos, sobre el grado de economía, eficiencia, eficacia, ética y ecología en el tratamiento y custodia de los recursos asignados.
- La identificación de las áreas problemáticas lo que coadyuva a un mejor aprovechamiento del tiempo de la Auditoría.
- Obtener una evidencia suficiente, competente y razonable sobre la naturaleza del sistema de control interno contable y administrativo
- La metodología propuesta tendrá como procedimientos prácticos aplicables:

Para el presente análisis se utilizarán los siguientes indicadores

- **Eficiencia:** se resume a utilizar la menor cantidad de recursos con los que cuenta una institución para la producción de bienes y servicios de calidad para la satisfacción del usuario respecto a sus necesidades.
- **Eficacia:** para mayor entendimiento son los resultados que brindan los efectos deseados es decir a más que se logra cumplir con los objetivos también se logra la satisfacción del usuario respecto a sus necesidades.
- **Economía:** que en gestión se resume a la adquisición de recursos de calidad al menor costo y en lugar y momento previsto y de acuerdo a las necesidades del requirente.
- **Ética:** son las normas de moral y conducta con la que todo ser humano y profesional debe realizar sus actividades diarias.
- **Ecología:** son las condiciones operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto

2.9.1 Criterios Para Establecer Indicadores De Gestión

Para que un indicador de gestión sea útil y efectivo, tiene que cumplir con una serie de características, entre las que destacan:

Relevante: que tenga que ver con los objetivos estratégicos de la organización.

Claramente Definido: que asegure su correcta recopilación y justa comparación

Fácil de Comprender y Usar.

Comparable: se pueda comparar sus valores entre organizaciones, y en la misma organización a lo largo del tiempo.

Costo-Efectivo: que no haya que incurrir en costos excesivos para obtenerlo.

Los indicadores de gestión, se encargan de la medición del desempeño.

2.9.2 Indicadores a Utilizar

INDICADORES DE EFICIENCIA

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN
Cumplimiento de gestión Consejo de Adm.	Gestión Administrativa	$\frac{\text{\#de asambleas realizadas en el periodo}}{\text{\# de asambleas programadas para el periodo}} \times 100$	%	Anual	<p>Óptimo 90% - 100%</p> <p>Normal 80% - 89%</p> <p>Crítico <89%</p>

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN
Cumplimiento de gestión Consejo de Vigilancia	Gestión Administrativa	$\frac{\text{\#de asambleas realizadas en el periodo}}{\text{\# de asambleas programadas para el periodo}} \times 100$	%	Anual	<p>Óptimo 90% - 100%</p> <p>Normal 80% - 89%</p> <p>Crítico <89%</p>

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN	META
Perspectiva de del cliente	Cumplir con las expectativas crediticias de los socios	$\frac{\# \text{ de socios nuevos}}{\text{Total del número de socios}} \times 100$	%	Anual	<p>Óptimo 20%-25%</p> <p>Normal 15%-19%</p> <p>Crítico 19%</p>	25%

INDICADORES DE EFICACIA

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN	META
Perspectiva de formación y crecimiento	Gestionar el desarrollo y capacitación del Talento Humano de la Cooperativa	$\frac{\# \text{ de empleados capacitados}}{\text{Total de empleados de la cooperativa}} \times 100$	%	Anual	<p>Óptimo 90%-98%</p> <p>Normal 85%-89%</p> <p>Crítico 85%</p>	100%

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN	META
Perspectiva de formación y crecimiento	Becas estudiantiles	$\frac{\# \text{ de becas entregadas}}{\text{Total de becas presupuestadas}} \times 100$	Unidad	Anual	<p>Óptimo 5</p> <p>Normal 3</p> <p>Crítico 0</p>	100%

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN	META
Perspectiva de formación y crecimiento	Viviendas	$\frac{\# \text{ de viviendas entregadas}}{\text{Total viviendas presupuestadas construir}} \times 100$	Unidad	Anual	<p>Óptimo 5</p> <p>Normal 3</p> <p>Crítico 0</p>	100%

INDICADORES DE ECONOMIA

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN	META
Cobertura de Créditos	Satisfacción del cliente (socios)	$\frac{\text{Total de créditos concedidos}}{\text{Total de solicitudes de crédito en el periodo}} \times 100$	%	Anual	<p>Óptimo 95%-100%</p> <p>Normal 80%-94%</p> <p>Crítico 80%</p>	100%

INDICADORES DE ÉTICA

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN
Quejas recibidas	Recursos humanos	$\frac{\text{Quejas procedentes}}{\text{/quejas recibidas en los buzones}}$	Unidad	Mensual	<p>Óptimo 0%</p> <p>Normal 1\$</p> <p>Crítico >2\$</p>

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN
Cumplimiento de valores contenidos en el código de conducta	Valores	$\frac{\text{Valores cumplidos}}{\text{valores totales contenidos en el código de conducta}} \times 100$	%	Mensual	<p>Óptimo 95%-100%</p> <p>Normal 94%-80%</p> <p>Crítico >80%</p>

INDICADORES DE ECOLOGÍA

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN
Conciencia Medioambiental	Reciclaje	$\frac{\text{\# de personal que recicla}}{\text{tota del personal}} \times 100$	%	Anual	<p>Óptimo 100%</p> <p>Normal 94%-80%</p> <p>Crítico <80%</p>

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN
Conciencia Medioambiental	Reciclaje	$\frac{\text{Botes de basura clasificados}}{\text{total de botes de basura}}$	%	Anual	<p>Óptimo 4</p> <p>Normal 2</p> <p>Crítico 0</p>

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

3.1.1 Hipótesis A Defender

La realización de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. de la ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza del período Enero a Diciembre del 2013, permitirá el mejoramiento de la gestión al medir el desempeño bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética.

3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. El conocimiento del funcionamiento de la cooperativa permitirá la realización de la planificación preliminar y específica, y la elaboración de los programas de trabajo, como también los cuestionarios de control interno.
2. La medición de los procesos de control existentes en la entidad mediante la aplicación de los diferentes indicadores de gestión nos permitirá tener una idea clara de la situación actual de la entidad.
3. Preparar el informe final la matriz de monitoreo de recomendaciones constituirá el medio a través del cual, comunicaremos de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto a las recomendaciones correspondientes a la empresas a su vez la matriz de recomendaciones se constituirá en una guía para la consecución de las metas empresariales.

3.2.1 Variables De Estudio

Variable independiente: auditoría de gestión

Variable dependiente: desempeño del personal

3.3. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación sobre el tema “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. De la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza del período enero a diciembre del 2013”, se aplica el enfoque cualitativo-cuantitativo, teniendo predominio el enfoque cualitativo.

Es cualitativo porque la investigación se conduce hacia el análisis de la problemática estudiada, interpreta los datos que se recoge en la encuesta y en el último capítulo se llega a la propuesta con el propósito de mejorar los procesos administrativos - financieros. También es cualitativo porque recoge el comportamiento del talento humano dentro de la organización expresada en sus capacidades individuales y grupales para trabajar en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Es cuantitativo porque se recoge algunos datos medidos en moneda nacional y también porque se hace una encuesta y ha sido necesario someterlo a tabulación e interpretar los porcentajes que se ha obtenido en cada alternativa de pregunta.

3.3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se aplica es de campo, bibliográfica y documental.

3.3.2 Investigación de Campo

Se realizó en el mismo lugar donde se producen los acontecimientos, es decir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda., para recopilar información necesaria para el análisis interno y también para realizar las encuestas al personal que trabaja en las diferentes áreas, cuyos resultados aportarán a conocer mejor la realidad en

que se desenvuelven los procesos administrativos – financieros, aplicando indicadores de gestión y llegar a conclusiones que aporten a realizar el planteamiento de la Auditoría de Gestión de acuerdo a las necesidades internas.

3.3.3 Investigación bibliográfica- documental

Esta modalidad se aplicó en el desarrollo del marco teórico, ya que se la utilizó para obtener antecedentes investigativos fundamentaciones y conceptualizaciones referentes al tema de investigación, para lo cual se requirió del apoyo de fuentes bibliográficas primarias y secundarias como libros, internet y otros documentos o escritos específicos relacionados con el problema objeto de estudio con el propósito de conocer las contribuciones científicas de diferentes autores.

A continuación se cita varios de los antecedentes investigativos según sus autores:

Según **Enrique Rivas Galarreta (2009: Internet)** la amplitud de la bibliografía que cada día va en aumento, ha hecho tan complejo su manejo que se hace indispensable algún método sistemático de investigación bibliográfica para ahorrar tiempo y energía.

Acumulación de “referencias”:

- Denominamos “referencia” a cualquier documento escrito o audiovisual que proporcione información para elaborar y sustentar la investigación.
- Con el criterio de la cantidad debe revisarse una por una las referencias acumuladas y decidir mediante análisis de los títulos, oraciones, resúmenes, ilustraciones, tablas, diagramas etc., si la referencia será útil para algunos de los puntos del esquema.
- Aquí se eliminará alguna parte de ellas, quedando solo aquellas que se emplearán específicamente en el trabajo.

Incorporación de referencias al plan de trabajo

- Se escribe cada esquema del punto anterior en una hoja debajo del orden alfabético, cronológico de aparición, las referencias específicas útiles por cada parte del esquema.

Fichado

El proceso de llevar a las fichas el contenido de las referencias puede ser:

- Cita directa o transcripción
- Cita indirecta o paráfrasis
- Comentario
- Resumen

Redacción

- El contenido de las fichas se incluye convenientemente en las partes del esquema corresponde
- Es importante mencionar al autor cuya información se utiliza para la redacción del marco teórico.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población lo constituyen la totalidad de un conjunto de elementos, que se desea investigar y que se encuentran descompuestos así:

TABLA N°6: Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito " Latinoamericana" Ltda.

CARGO	Número de Personas
Nivel Directivos	12
Nivel Ejecutivos	3
Nivel Operativo	<u>3</u>
TOTAL	18

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana
Elaborado por: Los Autores

3.4.2. Muestra

En vista que la población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. No es un valor muy alto se realizará el examen al total de la población para conocimiento general se adjunta la fórmula de determinación de la muestra.

Fórmula para la determinación de la muestra

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Universo (Total de socios)

E= Coeficiente de error

E= 0,05

TABLA 7. Población de Estudio

CARGO	Número de Personas
Nivel Directivos	12
Nivel Ejecutivos	3
Nivel Operativo	<u>3</u>
TOTAL	18

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana.

Elaborado por: Los autores.

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Herramientas para la Auditoría de Gestión

Técnicas de recolección

Se pueden utilizar las siguientes técnicas de recolección de información o la combinación de las mismas:

Investigación Documental:

Este tipo de investigación se apoyó en fuentes documentales tales como:

Normativa:

- Acta Constitutiva que contiene la reseña histórica de la empresa
- Estatutos que contiene la reglamentación que norma el funcionamiento interno y que es elaborado por la empresa.
- Reglamento interno de trabajo que contiene leyes condiciones particulares que regulan la actividad laboral
- Reglamentos específicos, que contienen reglas establecidas por cada área específica.

Administrativa.

- Organigramas representan el direccionamiento de autoridad y responsabilidad.
- Sistemas de información: utilizados en la cooperativa en el cumplimiento del servicio.

Mercado

- Instructivo de productos y servicios, indica los productos y servicios que ofrece la cooperativa.

3.5.1 Métodos de Investigación

Analítico-Sintético

Nos permite analizar la situación actual en que se encuentra la cooperativa comprendiendo sus procesos que lleva a cabo en su gestión y permita determinar la realidad y parámetros de desempeño de la entidad.

Inductivo-Deductivo

Los casos particulares que se generan en los procesos operativos conducen hacia un conocimiento más general de cuál es el propósito de la Auditoría de Gestión. Lo

deductivo es una conclusión a la que se llega a partir de las propiedades que tienen cada uno de los procesos, generalizando hacia el cumplimiento del objetivo propuesto. Este método aporta en la idea a defender para su planteamiento.

Histórico- Lógico

Se analiza la trayectoria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. , y su evolución, poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo hasta hallar el conocimiento más profundo y que significa la esencia y solución al problema.

3.5.2 Técnicas

Observación directa

Dentro de la cooperativa se puede observar cómo se realizan los diferentes procedimientos, las relaciones interpersonales, cómo se desenvuelven las relaciones con los socios y clientes, cuál es el papel que cumple la cooperativa en el entorno y cuáles son las fortalezas y debilidades así como las oportunidades y amenazas que se plantean en un diagnóstico que se lleva a cabo.

Es la verificación que realiza el auditor durante la ejecución de un proceso o actividad, incluyendo el flujo de trabajo, documentos y materiales, de esta manera, lograra obtener una percepción real y definir criterios a aplicar en la auditoria.

Encuesta

Se aplicará encuestas dirigidas a todo el personal directivo, ejecutivo, así como a los empleados y socios.

3.5.3 Instrumentos

Fichas

Sirve para recoger los datos que se generan de la observación directa dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda., en las relaciones interpersonales y con el entorno.

Cuestionario

Permite establecer una serie de preguntas y obtener información de los encuestados, referente a las variables de estudio que se necesita saber para determinar los problemas por los que atraviesa la cooperativa, conocer las expectativas y desempeño de cada área o departamento, y de esta manera poder dar una solución mediante los resultados que éstos arrojen.

Guía de entrevista

Este instrumento importante se lo utilizó para dialogar con el gerente de la cooperativa y con los principales jefes de departamento sobre el tema expuesto.

“ la entrevista podría entenderse como la recopilación de información que se realiza en forma directa cara a cara y a través de algún medio de captura de datos, es decir el auditor interroga, investiga y confirma directamente con el entrevistado sobre los aspectos que está auditando; en la aplicación de esta técnica el auditor utiliza una guía de entrevista la cual contiene una serie de preguntas preconcebidas que va adaptando conforme recibe la información del entrevistado, de acuerdo con las circunstancias que se le presenten y en busca de obtener más información útil para su trabajo”(MUÑOZ, 2000)

Consideraciones para preparar una entrevista

- 1.** El objetivo de la Entrevista es obtener información directamente del administrador
- 2.** Se debe planificar con anticipación las preguntas relacionadas con el objeto y tema de la entrevista
- 3.** Conviene que haga constar el nombre y el cargo del entrevistado
- 4.** Conviene que haya un entrevistador principal y un secundario para que este vaya completando la información de las preguntas
- 5.** Solicitar la entrevista por lo menos con dos días de anticipación, señalando objeto y tiempo aproximado.
- 6.** Acudir con cinco minutos de anticipación a la hora acordada
- 7.** Reconfirmar la cita
- 8.** Solamente que obtenga permiso del entrevistado puede grabar la reunión
- 9.** Una vez terminada la entrevista conviene hacer un resumen escrito
- 10.** El resumen escrito se puede presentar al entrevistado para que ratifique o rectifique el documento
- 11.** La entrevista necesariamente tiene que ser completada con otros procedimientos de auditoría puede evidenciar la información resumida
- 12.** Procure que el rango del entrevistado sea de igual jerarquía que el del entrevistador.
- 13.** Las preguntas deben ser en orden lógico.

3.6 APLICACIÓN DE ENCUESTAS

1. ¿Cree Usted que se Cumple con el Manual de Funciones que Tiene Establecido la Cooperativa?

Si	No

2 ¿Considera Usted que se Respeta el Código de Ética en la Cooperativa?

Si	No

3 ¿Cuenta la Cooperativa con un Manual para la Concesión de Microcréditos?

Si	No

4 ¿Considera Usted que el Reglamento Interno Expuesto por la Cooperativa se Cumple?

Si	No

5 ¿Se cumple con las Metas de Colocación de Microcréditos?

Si	No

6 ¿Se cuenta con la Existencia de Procesos para la Contratación del Talento Humano?

Si	No

7 ¿Se Han Realizado Auditorías de Gestión en la Cooperativa?

Si	No

8 ¿La Cooperativa Cuenta con un Presupuesto para la Capacitación del Personal?

Si	No

9 ¿Conoce si la empresa cuenta con un Plan Estratégico Anual?

Si	No

10 ¿La Cooperativa Dispone de un Plan de Remediación Ambiental?

Si	No

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

1. ¿Cree Usted que se Cumple con el Manual de Funciones que Tiene Establecido la Cooperativa?

SI	NO	TOTAL DE ENCUESTADOS
7	11	18

Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

GRÁFICO N°1. Porcentaje De Cumplimiento Del Manual De Funciones



Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 61% afirman que no se cumple con el manual de funciones mientras que el 39% afirma que sí.

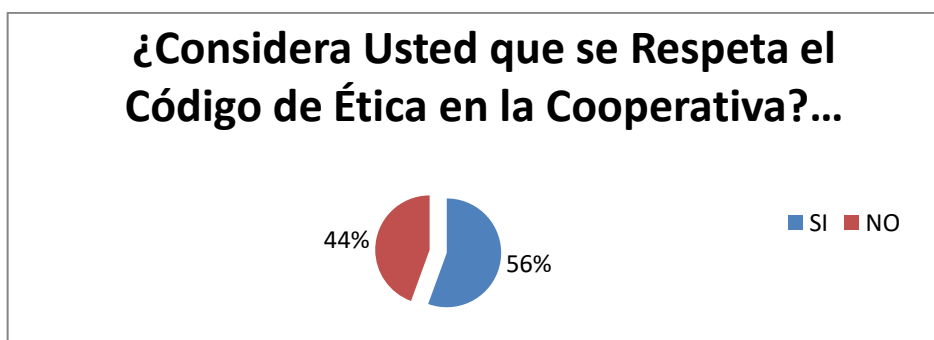
2. ¿Considera Usted que se Respeta el Código de Ética en la Cooperativa?

SI	NO	TOTAL DE ENCUESTADOS
10	8	18

Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

GRÁFICO N°2. Porcentaje De Cumplimiento Del Código de Ética



Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 56% afirman que no se cumple mientras que el 44% dice que si realizan sus actividades en función al código de ética.

3 ¿Cuenta la Cooperativa con un Manual para la Concesión de Microcréditos?

SI	NO	TOTAL DE ENCUESTADOS
18	0	18

Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

GRÁFICO N°3. Conocimiento de la existencia del Manual de Microcréditos



Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 100% afirman que sí conoce de la existencia de un Manual para la Concesión de Microcréditos mientras que el 0% dice no conocerlo.

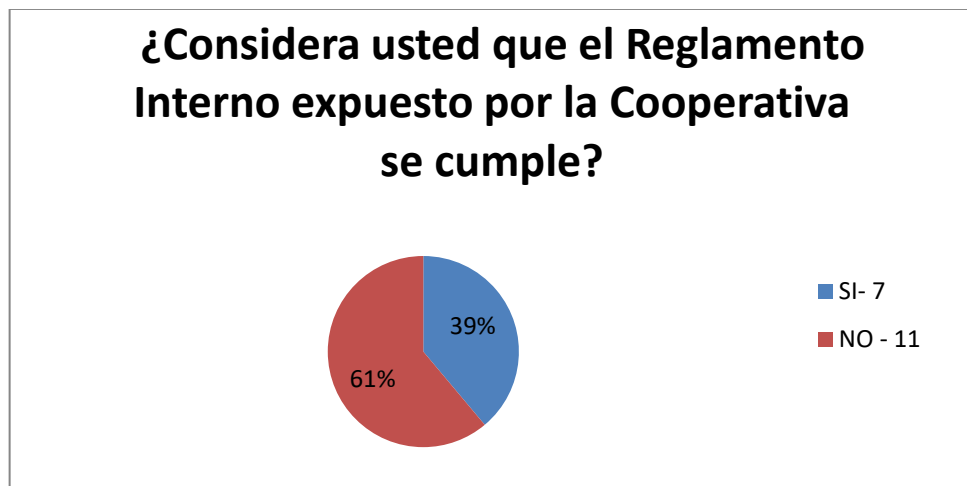
- 4 ¿Considera usted que el Reglamento Interno expuesto por la cooperativa se cumple?

SÍ	NO	TOTAL DE ENCUESTADOS
7	11	18

Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

GRÁFICO N°4. Porcentaje de Cumplimiento Del Reglamento Interno



Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 61% afirman que no se cumple mientras que el 39% dice que si se cumple con lo el reglamento interno que posee la cooperativa.

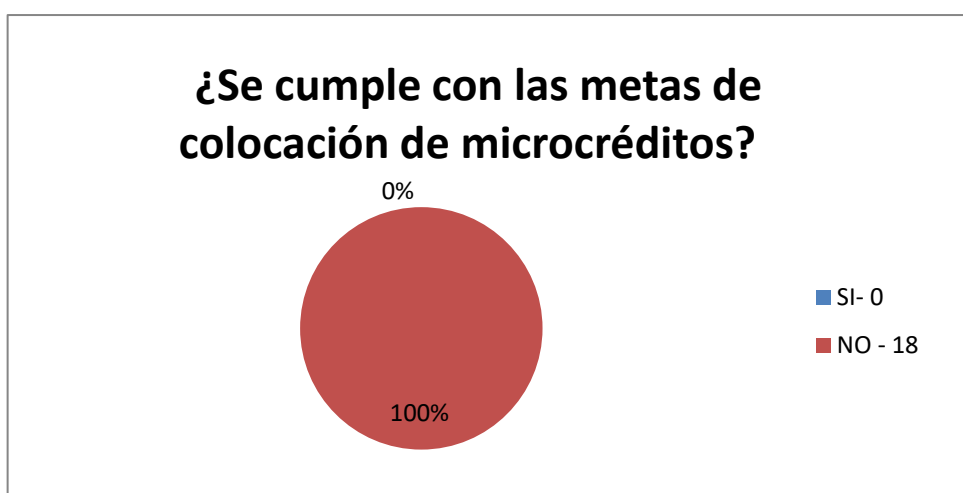
5 ¿Se cumple con las metas de colocación de microcréditos?

SÍ	NO	TOTAL DE ENCUESTADOS
0	18	18

Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

GRÁFICO N°5. Porcentaje de Cumplimiento De Metas De Colocación De Microcréditos



Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 100% afirman que no se cumple mientras que el 0% dice que sí se cumple con las metas propuestas para la colocación de microcréditos.

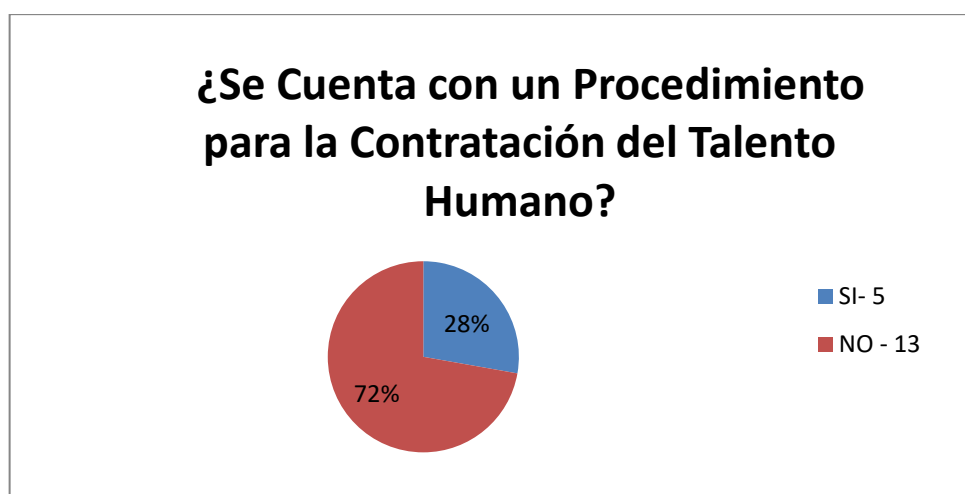
6 ¿Se Cuenta con la existencia de Procedimiento para la Contratación del Talento Humano?

SÍ	NO	TOTAL DE ENCUESTADOS
5	13	18

Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

GRÁFICO N°6. Conocimiento Sobre la Existencia de Procedimientos para la Contratación de Talento Humano



Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 72% afirman que no se cumple mientras que el 28% dice que sí se cumple con un procedimiento para la contratación del personal.

7. ¿Se han realizado Auditorías de Gestión en la Cooperativa?

SÍ	NO	TOTAL DE ENCUESTADOS
0	18	18

Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

GRÁFICO N° 7. Aplicación de Auditorias De Gestión



Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 100% afirman que no mientras que el 0% dice que si se evalúa con indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los objetivos de la institución.

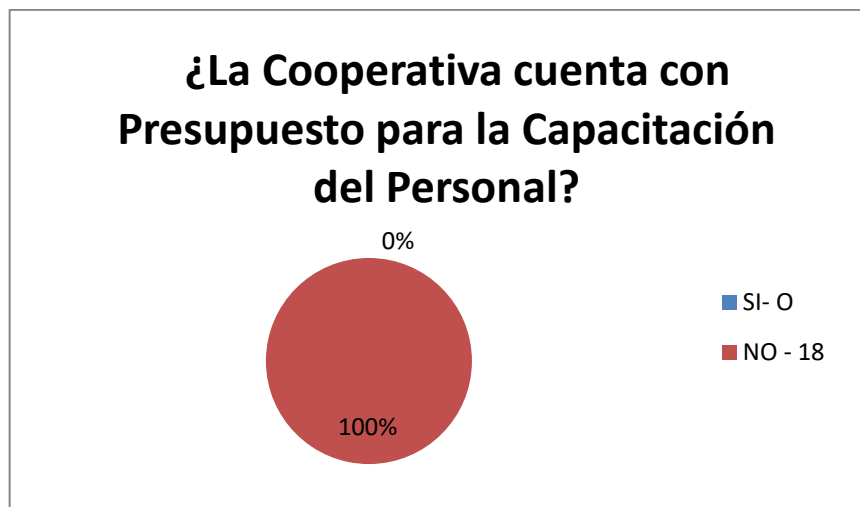
8. ¿La cooperativa cuenta con presupuesto para la capacitación del personal?

SÍ	NO	TOTAL DE ENCUESTADOS
0	18	18

Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores

GRÁFICO N°8. Capacitación al Personal



Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 100% afirman que no ha recibido capacitaciones por parte de la cooperativa y desconoce de la existencia de un presupuesto para capacitaciones mientras que el 0% dice que sí se cuenta con un presupuesto para la capacitación del personal.

9 ¿Conoce si la empresa cuenta con un Plan Estratégico Anual?

SÍ	NO	TOTAL DE ENCUESTADOS
6	12	18

Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores

GRÁFICO N°9: Plan Estratégico Anual



Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 67% afirman que no se cumple mientras que el 33% dice que sí se dispone de un organigrama estructural y funcional.

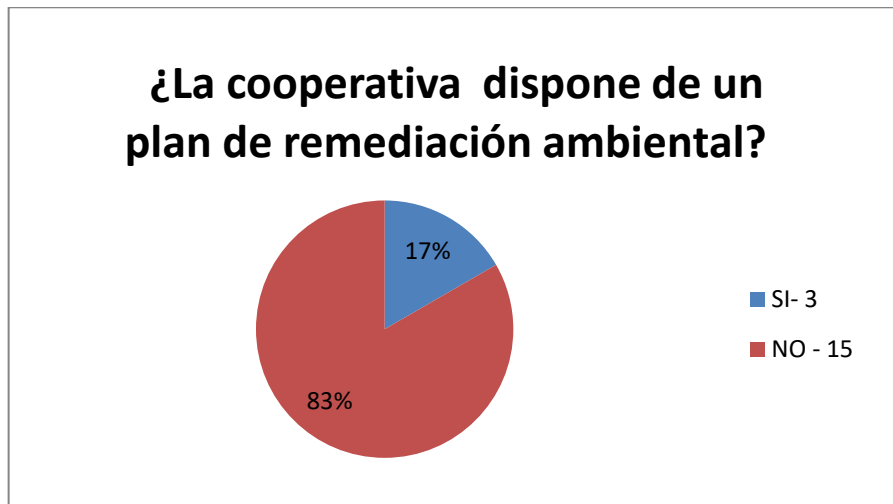
10 ¿La Cooperativa dispone de un Plan de Remediación Ambiental?

SÍ	NO	TOTAL DE ENCUESTADOS
3	15	18

Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores

GRÁFICO N°10. Plan de Remediación Ambiental



Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 83% afirman que no se cumple mientras que el 17% dice que si se realizan métodos de reciclaje.

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

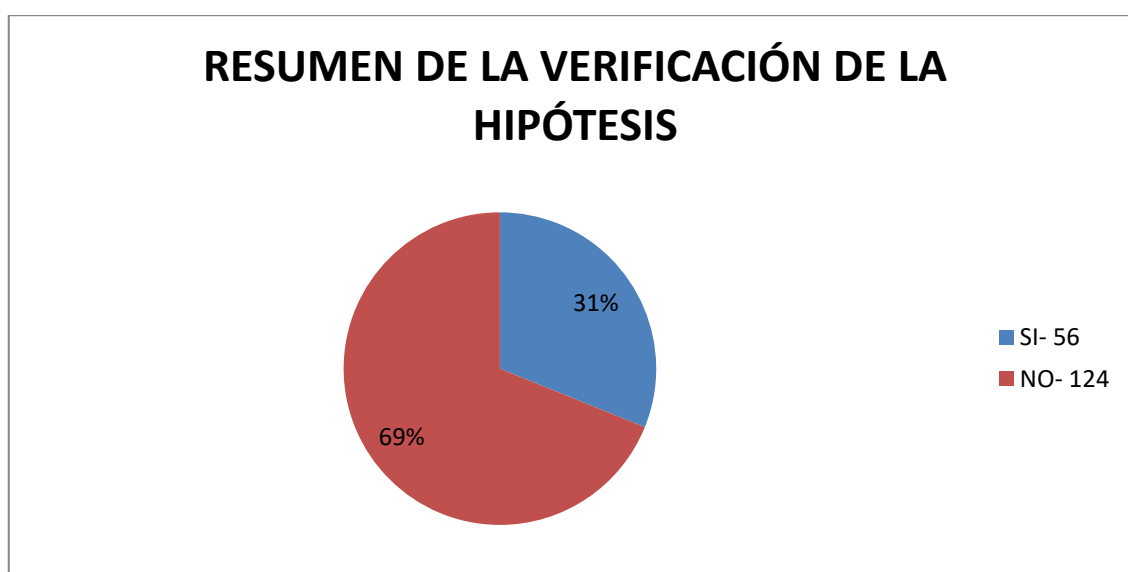
TABLA N°8: Resumen de Verificación de la Hipótesis

CUADRO RESUMEN		
N°	SI	NO
1	7	11
2	10	8
3	18	0
4	7	11
5	0	18
6	5	13
7	0	18
8	0	18
9	6	12
10	3	15
TOTAL	56	124

Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores

GRÁFICO N° 11. Resumen de la Verificación de la Hipótesis



Fuente: Encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: Los autores.

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los diferentes niveles de la Cooperativa Latinoamericana Ltda. como son el Nivel Directivo, Ejecutivo,

Operacional se obtuvo el siguiente resultado expresado en porcentajes donde el 31% de las preguntas fueron de afirmación positiva, mientras que el 69% de las interrogantes tienen una afirmación negativa por lo que podemos evidenciar que no existe una coordinación eficiente con respecto a la difusión Interna de objetivos y metas institucionales.

ANÁLISIS

A través de la aplicación de una de las técnicas e instrumentos de investigación como es la encuesta que se aplicó a los diferentes Niveles de la cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Se observó que la hipótesis de la investigación indicada si le daría sus respectivas soluciones a las respuestas del cuestionario lo cual se vería reflejada en el mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de la institución.

La realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Es de importancia relevante para Gerencia la cual le permitirá resolver de manera fácil los problemas que se presenten en la empresa y así llegar exitosamente a las metas propuestas.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO LATINOAMERICANA LTDA. DE LA CIUDAD DE
PUYO PROVINCIA DE PASTAZA DEL PERIODO ENERO A
DICIEMBRE DEL 2013.**

ORDEN DE TRABAJO N° 01

Puyo, 10 de Septiembre del 2014

Señores.
Luis Maliza
Vanessa Troncozo
Audidores
Presente.-

De nuestra consideración;

De conformidad con lo solicitado por el Gerente General, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Latinoamericana” Ltda., Abogado Polo Lascano, representante legal para realizar la primera Auditoría de Gestión a mencionada entidad, autorizo a ustedes para que en calidad de jefes de equipo efectúen dicha Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. De la ciudad de Puyo Provincia de Pastaza por el periodo comprendido de 1 Enero al 31 Diciembre del 2013.

La auditoría cumplirá con los siguientes objetivos.

- Evaluación del control interno.
- Identificación de áreas críticas y calificación del riesgo.
- Evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de actividades, objetivos y metas de la Cooperativa.
- Emitir un informe, el mismo que constara conclusiones y recomendaciones encaminadas a mejorar la gestión operativa de la institución.

Para desarrollar el presente trabajo contarán con la supervisión del Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova el plazo de entrega del borrador del informe con su correspondiente documentación de respaldo será el 17 de Diciembre del 2014

Atentamente;

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova
SUPERVISOR
AUDITA AUDITORES EXTERNOS

INFORMACIÓN GENERAL

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

NOMBRE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Latino Americana Ltda.
RUC: 1691711966001
PROVINCIA: Pastaza
CIUDAD: Puyo
DIRECCIÓN: Vicente Rocafuerte s/n Gonzalo Pizarro
GERENTE: Polo Andrés Lascano Díaz

RESEÑA HISTÓRICA

La cooperativa de Ahorro y Crédito “LATINOAMERICANA” Ltda., domiciliada en el cantón Puyo, provincia de Pastaza, Republica del Ecuador; aprobada mediante ACUERDO MINISTERIAL N°08 DP-MIES-IEPS-P del 22 de Diciembre del 2010, siendo su capital inicial de ciento diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica \$ 110.000,00 a la fecha de su Constitución, con un numero de 11 (once) socios fundadores, de conformidad al Art. 8.- de la Ley de Cooperativas, en concordancia con el Art. 14 del Reglamento General de la Ley antes invocado, queda inscrita el 11 de Enero del 2011 en el Registro General de Cooperativas con el Numero de Orden 7522.

Creada ante la demanda de la población de la ciudad del Puyo, para contar con una entidad que les proporcione servicios de calidad de intermediación financiera y poder ser sujetos de crédito, siendo acogida esta necesidad por el Señor Polo Lascano y 10 personas más, así convirtiéndose en los socios fundadores y dándole vida jurídica a la Cooperativa.

En este corto tiempo de funcionamiento ha ido creciendo operativamente y en su capital debido a la calidad de los servicios que brinda a sus asociados, teniendo al momento

345 socios activos, posesionándole dentro del mercado urbano y rural del Cantón Pastaza.

PRINCIPALES DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS

CARGO	NOMBRES
Presidente	Paguay Quishpe Milton Iván
Gerente	Polo Andrés Lascano Díaz
Secretario	Flores Velasco Darlene Maricela
Vocal de Administración	Cox Dávalos Carlos Antonio
Vocal de Administración	Medrano Noboa Vilem Marcelo
Vocal de Vigilancia	Álvarez Mesías Renán Wilfrido
Vocal de Vigilancia	López Freire Jaime Roberto
Vocal de Vigilancia	Gómez Salazar Wilmer Klever

Misión:

“Somos una entidad cooperativista que brinda apoyo financiero al sector micro empresarial otorgando servicios de calidad a sus clientes y socios de manera ágil y oportuna, con alto compromiso social y solidaridad.”

Visión:

“Ser la cooperativa líder en el mercado local promoviendo el desarrollo personal de nuestros clientes brindándoles una solución a sus necesidades de crédito y de acuerdo a los objetivos institucionales, crecer e incursionar en el mercado nacional.”

OBJETIVOS

- a) Promover la cooperación económica y social entre sus socios para cuyo cumplimiento recibirá los depósitos de ahorro a la vista, depósitos a plazo fijo, certificados de aportación y depósitos en plan-ahorro que realicen los socios efectuar cobros y pagos así como todas aquellas operaciones financieras necesarias.
- b) Otorgar préstamos a sus miembros de conformidad al reglamento de crédito.

- c) Propender al fortalecimiento de la educación de los jóvenes a través de becas crediticias mediante convenios internacionales, y al desarrollo económico y social mediante una adecuada educación cooperativa.
- d) Fomentar el desarrollo del micro empresa comunitaria en donde opera la cooperativa mediante la concesión de asistencia técnica a todos los sectores productivos.
- e) Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la organización a través de convenios de cooperación.
- f) Descentralizar nuestros servicios fuera del país para captar los recursos económicos de los ecuatorianos migrantes.
- g) Potencializar las iniciativas comunitarias a través de los desarrollos productivos y programas sociales para mejorar las condiciones de vida de sus afiliados.
- h) Desarrollar otras actividades sociales y ofrecer soluciones habitacionales a sus asociados para mejorar las condiciones de vida en los sectores que opera la cooperativa.
- i) Crear un fondo de ayuda social y solidaria para sus socios.
- j) Realizar otras actividades que estén encuadradas en la ley de cooperativas y su reglamento general, otras leyes que fueran aplicables y al estatuto de la cooperativa.

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

La cooperativa regula sus actividades de acuerdo con los siguientes principios y valores.

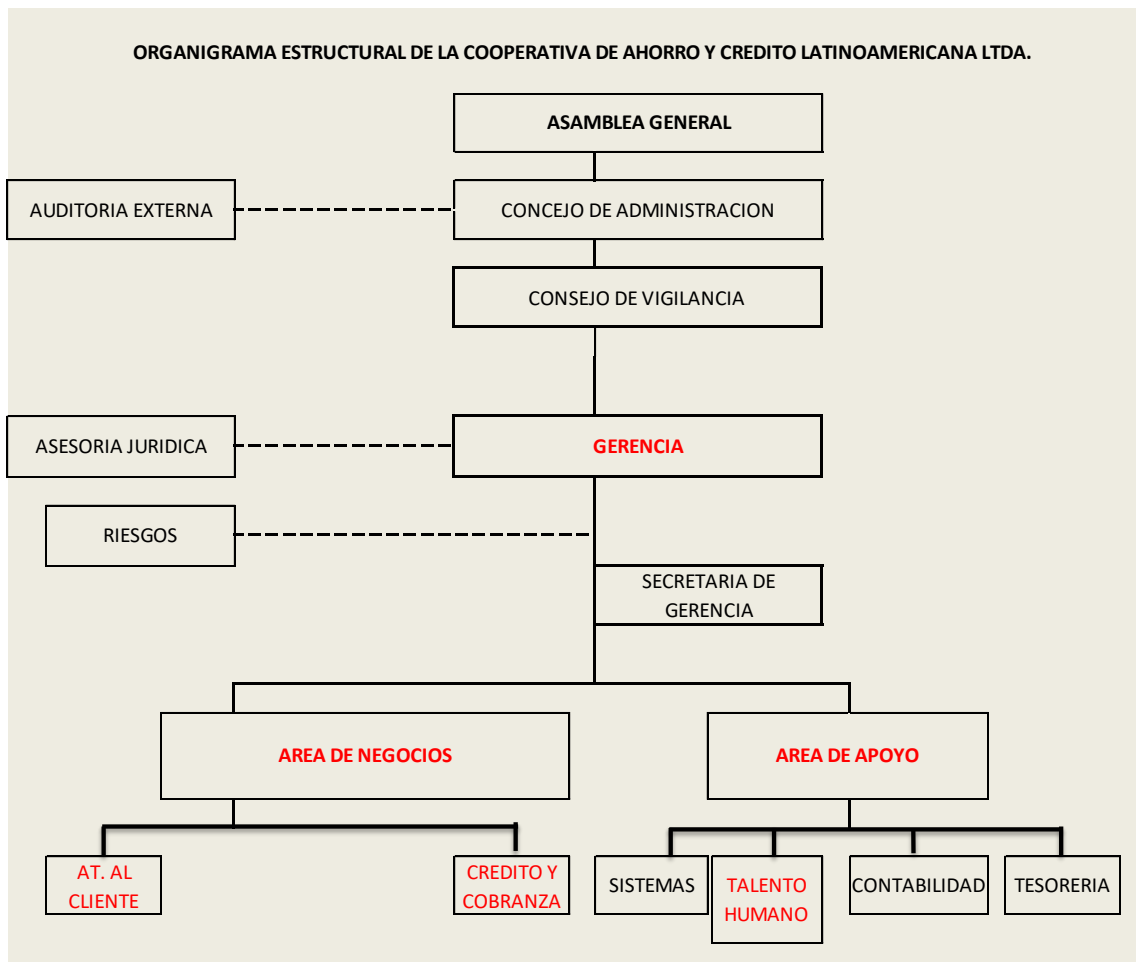
- a) Igualdad de derechos de los socios.
- b) Libertad de acceso y retiro voluntario.
- c) Derechos de cada socio a votar elegir y ser elegido.
- d) Interés ilimitado en los certificados de aportación, que en ningún caso será mayor del 6% anual.

- e) Distribución de los accidentes excedentes en proporción al volumen de las operaciones o al trabajo realizado en la cooperativa por cada socio.
- f) Indiscriminación y neutralidad política, religiosa y radical; y,
- g) Variabilidad del capital social.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

La administración interna de la cooperativa se ejerce por medio de los siguientes organismos;

- a) Asamblea general de socios o representantes.
- b) Consejo de administración.
- c) Consejo de vigilancia.
- d) Gerencia.
- e) Comisiones especiales



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.
Elaborado por: los autores

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

● Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana.



• MACRO

El Ecuador en la actualidad, se encuentra dentro de un proceso de globalización, al manejar su aspecto financiero y económico hace útil la participación de las cooperativas de Ahorro y Crédito, lo que les obliga imperativamente estar en condiciones de brindar eficientes servicios, además de tener conocimiento en las diferentes áreas como son economía, tecnología, políticas, culturales y de comunicación entre las más principales.

Dentro del sector financiero este tipo de instituciones deben poseer liderazgo que les permitan ser competitivas dentro del mercado cooperativo de ahorro y crédito con eficiencia, efectividad, economía ecología y ética asegurando de esta manera la toma de decisiones adecuadas, oportunas y a largo plazo.

Las cooperativas de Ahorro y Crédito pequeñas, por su tamaño económico deben cumplir con requisitos que al no estar controladas por la Superintendencia de Bancos son necesarios, razón por la cual no se encuentra con una información adecuada de los mismos. La inexistencia de Auditoría de Gestión dentro de las Instituciones Financieras Cooperativas, se debe en gran parte a un desconocimiento sobre los beneficios que puede obtenerse de una buena aplicación, logrando con ellos obtener una efectiva gestión empresarial y que en futuro puede hasta evitar una posible quiebra de la

cooperativa, o pérdida de sus socio por encontrarse insatisfechos lo que repercute una toma de decisiones inadecuadas, dificulta su desarrollo perdiendo además con ello competitividad en este sistema económicamente globalizados de los mercados financieros.

Todas estas circunstancias anteriormente indicadas, han condicionado una serie de problemas, es por ello que reviste de gran importancia identificar problemas y amenazas que a medio o largo plazo, tenga impacto con la aplicación de la Auditoria de Gestión de la Cooperativa.

MICRO

La Cooperativa de ahorro y crédito Latinoamericana, brinda sus servicios en la ciudad del Puyo, es una entidad que proporciona servicios de intermediación financiera, siendo creada por el Señor Polo Lascano y 10 personas más, en el año 2010. Y obteniendo su vida jurídica el 22 de Diciembre del mismo año mediante ACUERDO MINISTERIAL N° 08 DP-MIES-IEPS-P

La empresa tiene sus inicios y se establece en una oficina ubicada en la ciudad del Puyo en la calle Ceslao Marín. Transcurrido un año de brindar sus servicios se traslada a las oficinas ubicas en las calle Vicente Rocafuerte S/N Gonzalo Pizarro donde al momento brinda sus servicios de intermediación financiera a sus socios.

Al momento la cooperativa cruza por una serie de problemas de gestión debido al ineficiente control institucional, producto de la falta de aplicación de la Auditoria de Gestión en el planteamiento, desarrollo, y aplicación de medidas preventivas y correctivas que fomente un verdadero sistema de información que permita favorecer y mantener la armonía y relación dentro del talento humano y en la toma de decisiones en la cooperativa.

LOGOTIPO



FASE I

**FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LATINOAMERICANA LTDA
PROGRAMA DE AUDITORÍA A LOS DEPARTAMENTOS
CRÉDITO Y COBRANZA, ATENCIÓN AL CLIENTE, TALENTO HUMANO**

OBJETIVO:

- Recopilar información necesaria de la entidad para realizar la Auditoría de Gestión

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. PT.	ELABORADO POR:	REVISADO
1	Emitir la comunicación del inicio de la Auditoría de Gestión solicitando la colaboración necesaria para la obtención de la información	CIA	V.T Y L.M.	
2	Realice una visita preliminar para conocer los procesos internos y realice la respectiva cedula narrativa	VP	V.T Y L.M.	
3	Realice un memorando de planificación preliminar	MP	V.T Y L.M.	
4	Redacte las hojas de Marcas y referencias a ser utilizadas en la auditoria	MR	V.T Y L.M.	
5	Realice un cuestionario para medir el estado actual de la cooperativa y determinar los componentes a ser estudiados en el presente examen y emita comentarios.	AC	V.T Y L.M.	
7	Entrevista con el gerente y los jefes encargados de los respectivos departamentos de la Cooperativa.	E	V.T Y L.M.	

8	Obtener los organigramas estructural y funcional de la cooperativa y la descripción de funciones	AEO	V.T Y L.M	
9	Solicitar la planificación estratégica de la entidad	RL	V.T Y L.M	
	GERENCIA	RM	V.T Y L.M	
10	Solicitar los manuales y reglamentos de los departamentos			
	CREDITO Y COBRANZA	RP	V.T Y L.M	
11	Solicitar el reglamento para la entrega de créditos			
12	Solicitar reportes de cumplimiento.	RC	V.T Y L.M	
	ATENCION AL CLIENTE		V.T Y L.M	
13	Obtener un listado de los servicios y productos que ofrece la cooperativa	LS		
	TALENTO HUMANO	ED	V.T Y L.M	
14	Solicitar las evaluaciones de desempeño del personal			
15	Realizar los papeles de trabajo necesarios	PT	V.T Y L.M	

Elaborado: V.T. Y L.M. Fecha:	Revisado: Ing. Pedro Díaz Fecha
----------------------------------	------------------------------------

OFICIO N° 02**COMUNICACIÓN INICIO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Puyo, 10 de Septiembre del 2014

Señor Abogado.
Polo Lascano
Gerente General
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “LATINOAMERICANA” LTDA.

Presente.-

Por medio de la presente, me permito comunicarle a usted, que luego de ser aceptada la realización de Auditoría de Gestión del periodo comprendido del 1 Enero al 31 de Diciembre del año 2013.

Solicitamos de la manera más comedida la completa colaboración por parte del personal que labora en la entidad, para acceder a la respectiva información que sea necesaria para el cumplimiento de nuestro trabajo.

La fecha de entrega del informe de auditoría se ha planificado para el 19 de diciembre del 2014.

Atentamente;

Sr. Luis Maliza Obando
JEFE DE EQUIPO

Srta. Vanessa Troncozo Guevara
AUDITOR EXTERNO

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LATINOAMERICANA LTDA.
CÉDULA NARRATIVA DE LA VISITA PREVIA
PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

Se realizó la visita a la Cooperativa de ahorro y crédito latinoamericana Ltda. El 11 de septiembre del 2014, ubicada en la ciudad de Puyo en las calles Vicente Rocafuerte s/n Gonzalo Pizarro.

La cooperativa fue creada ante la demanda de la población de la ciudad del Puyo, para contar con una entidad que les proporcione servicios de calidad de intermediación financiera y poder ser sujetos de crédito, siendo acogida esta necesidad por el Señor Polo Lascano y 10 personas más, así convirtiéndose en los socios fundadores y dándole vida jurídica a la Cooperativa.

En este corto tiempo de funcionamiento ha ido creciendo operativamente y en su capital debido a la calidad de los servicios que brinda a sus asociados, teniendo al momento 345 socios activos, posesionándole dentro del mercado urbano y rural del Cantón Pastaza.

BASE LEGAL

La cooperativa de Ahorro y Crédito “LATINOAMERICANA” Ltda., domiciliada en el cantón Puyo, provincia de Pastaza, Republica del Ecuador; aprobada mediante ACUERDO MINISTERIAL N°08 DP-MIES-IEPS-P del 22 de Diciembre del 2010, siendo su capital inicial de ciento diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica \$ 110.000,00 a la fecha de su Constitución, con un numero de 11 (once) socios fundadores, de conformidad al Art. 8.- de la Ley de Cooperativas, en concordancia con el Art. 14 del Reglamento General de la Ley antes invocado, queda inscrita el 11 de Enero del 2011 en el Registro General de Cooperativas con el Numero de Orden 7522.

Para el mes de febrero del año 2013 adecua sus estatutos manteniendo su actividad y operación a la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y reconociendo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como su ente regulador.

MISIÓN Y VISIÓN

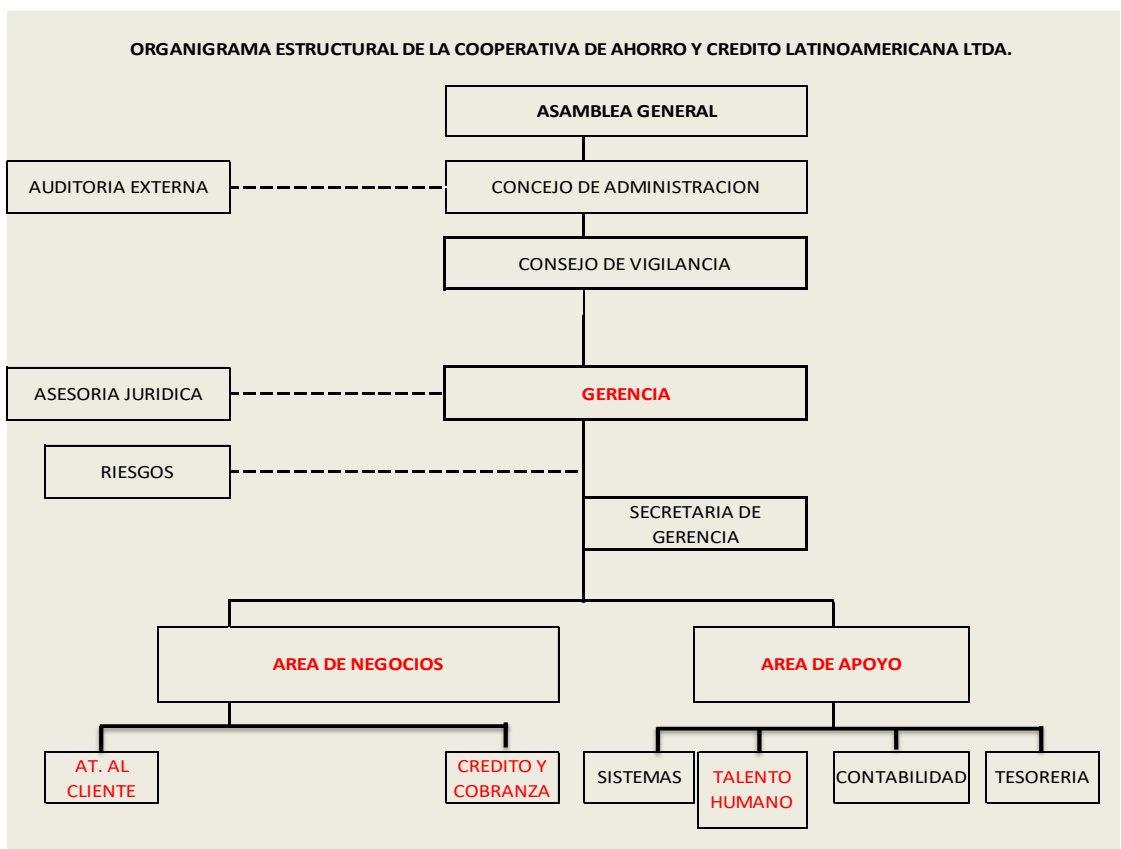
Misión: “Somos una entidad cooperativista que brinda apoyo financiero al sector micro empresarial otorgando servicios de calidad a sus clientes y socios de manera ágil y oportuna, con alto compromiso social y solidaridad.”

Visión: “Ser la cooperativa líder en el mercado local promoviendo el desarrollo personal de nuestros clientes brindándoles una solución a sus necesidades de crédito y de acuerdo a los objetivos institucionales, crecer e incursionar en el mercado nacional.”

ESTRUCTURA ORGÁNICA

La administración interna de la cooperativa se ejerce por medio de los siguientes organismos;

- a) Asamblea general de socios o representantes.
- b) Consejo de administración.
- c) Consejo de vigilancia.
- d) Gerencia.
- e) Comisiones especiales



Fuente; Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

Elaborado por: los autores

ACTIVIDAD PRINCIPAL

La cooperativa de Ahorro y crédito Latinoamericana Ltda. Es una empresa de servicios del sector privado cuya actividad principal es realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con los socios permitiendo de esta manera el fomento del ahorro y la emisión de microcréditos poniendo siempre en práctica los principios de igualdad entre los socios, derecho de los socios de elegir y ser elegidos, y de neutralidad política y religiosa.

OBJETIVOS PRINCIPALES

- a) Promover la cooperación económica y social entre sus socios para cuyo cumplimiento recibirá los depósitos de ahorro a la vista, depósitos a plazo fijo, certificados de aportación y depósitos en plan-ahorro que realicen los socios efectuar cobros y pagos así como todas aquellas operaciones financieras necesarias.
- b) Otorgar préstamos a sus miembros de conformidad al reglamento de crédito.
- c) Propender al fortalecimiento de la educación de los jóvenes a través de becas crediticias mediante convenios internacionales, y al desarrollo económico y social mediante una adecuada educación cooperativa.
- d) Fomentar el desarrollo de la microempresa comunitaria en donde opera la cooperativa mediante la concesión de asistencia técnica a todos los sectores productivos.
- e) Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la organización a través de convenios de cooperación.
- f) Descentralizar nuestros servicios fuera del país para captar los recursos económicos de los ecuatorianos migrantes.
- g) Potencializar las iniciativas comunitarias a través de los desarrollos productivos y programas sociales para mejorar las condiciones de vida de sus afiliados.
- h) Desarrollar otras actividades sociales y ofrecer soluciones habitacionales a sus asociados para mejorar las condiciones de vida en los sectores que opera la cooperativa.
- i) Crear un fondo de ayuda social y solidaria para sus socios.
 - a) Realizar otras actividades que estén encuadradas en la ley de cooperativas y su reglamento general, otras leyes que fueran aplicables y al estatuto de la cooperativa

Elaborado: VT Y LM Fecha:	Revisado: Ing. Pedro Díaz Fecha
-------------------------------------	-------------------------------------------

Puyo, 15 de Septiembre de 2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LATINOAMERICANA LTDA.
MEMORANDO – PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

DE: Paola Vanessa Troncozo Guevara y Luis Braulio Maliza Obando

PARA: Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova

Tipo de examen: Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Periodo Enero a Diciembre del 2013.

Objetivos de la Auditoría

Objetivo General

Realizar una Auditoria de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Ubicada en la ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza del período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2013, para medir el desempeño bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y la ecología.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el control interno para conocer la calidad de gestión y el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.
2. Desarrollar programas y procedimientos para la auditoría de gestión que permita determinar aquellas irregularidades que impiden la buena gestión institucional.
3. Generar un informe detallado de los Hallazgos obtenidos durante el proceso de la Auditoría, para establecer el informe final que permita una mejor toma de decisiones administrativas.

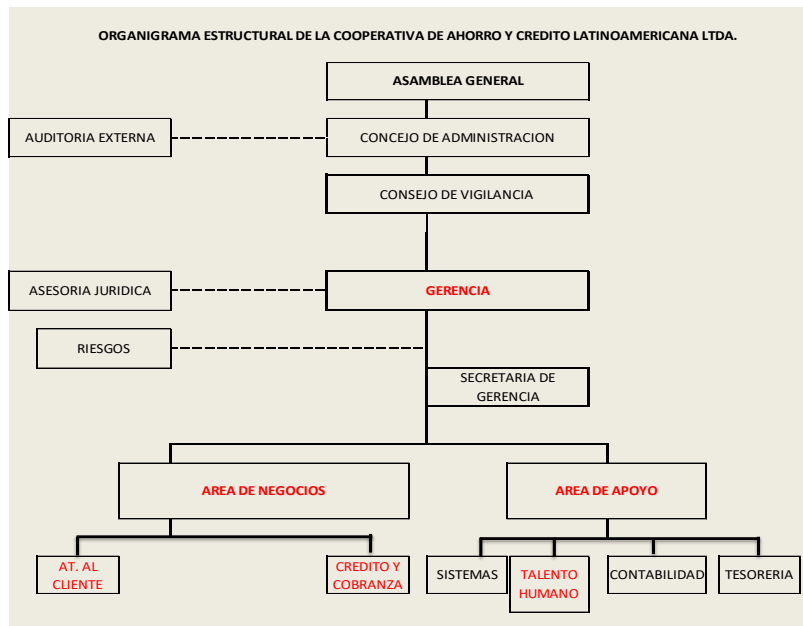
BASE LEGAL

La cooperativa de Ahorro y Crédito “LATINOAMERICANA” Ltda., domiciliada en el cantón Puyo, provincia de Pastaza, Republica del Ecuador; aprobada mediante ACUERDO MINISTERIAL N°08 DP-MIES-IEPS-P del 22 de Diciembre del 2010, siendo su capital inicial de ciento diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica \$ 110.000,00 a la fecha de su Constitución, con un numero de 11 (once) socios fundadores, de conformidad al Art. 8.- de la Ley de Cooperativas, en concordancia con el Art. 14 del Reglamento General de la Ley antes invocado, queda inscrita el 11 de Enero del 2011 en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7522. Para el mes de febrero del año 2013 adecua sus estatutos manteniendo su actividad y operación a la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y reconociendo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como su ente regulador.

ESTRUCTURA ORGANICA

La administración interna de la cooperativa se ejerce por medio de los siguientes organismos;

- a) Asamblea general de socios o representantes.
- b) Consejo de administración.
- c) Consejo de vigilancia.
- d) Gerencia.
- e) Comisiones especiales



Fuente; Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.
Elaborado por: los autores

MISIÓN Y VISIÓN

Misión: “Somos una entidad cooperativista que brinda apoyo financiero al sector micro empresarial otorgando servicios de calidad a sus clientes y socios de manera ágil y oportuna, con alto compromiso social y solidaridad.”

Visión: “Ser la cooperativa líder en el mercado local promoviendo el desarrollo personal de nuestros clientes brindándoles una solución a sus necesidades de crédito y de acuerdo a los objetivos institucionales, crecer e incursionar en el mercado nacional.”

OBJETIVOS PRINCIPALES Y ESPECÍFICOS

- a) Promover la cooperación económica y social entre sus socios para cuyo cumplimiento recibirá los depósitos de ahorro a la vista, depósitos a plazo fijo, certificados de aportación y depósitos en plan-ahorro que realicen los socios efectuar cobros y pagos así como todas aquellas operaciones financieras necesarias.
- b) Otorgar préstamos a sus miembros de conformidad al reglamento de crédito.
- c) Propender al fortalecimiento de la educación de los jóvenes a través de becas crediticias mediante convenios internacionales, y al desarrollo económico y social mediante una adecuada educación cooperativa.
- d) fomentar el desarrollo del micro empresa comunitaria en donde opera la cooperativa mediante la concesión de asistencia técnica a todos los sectores productivos.
- e) Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la organización a través de convenios de cooperación.
- f) Descentralizar nuestros servicios fuera del país para captar los recursos económicos de los ecuatorianos migrantes.
- g) Potencializar las iniciativas comunitarias a través de los desarrollos productivos y programas sociales para mejorar las condiciones de vida de sus afiliados.
- h) Desarrollar otras actividades sociales y ofrecer soluciones habitacionales a sus asociados para mejorar las condiciones de vida en los sectores que opera la cooperativa.
- i) Crear un fondo de ayuda social y solidaria para sus socios.
- j) Realizar otras actividades que estén encuadradas en la ley de cooperativas y su reglamento general, otras leyes que fueran aplicables y al estatuto de la cooperativa.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Productos de Ahorro

- Cuentas de ahorros a la vista
Inversiones a plazo fijo

Productos de crédito

- Microcrédito

a).- Microcrédito para emprendimiento de negocio (Inversión)

El microcrédito para inversión será destinado para la adquisición de maquinaria, vehículos de trabajo, locales comerciales o equipos necesarios para la implementación de la actividad productiva.

b).- Microcrédito para ampliación de negocio (Desarrollo)

El microcrédito para desarrollo, financiará la adquisición de inventario, materias primas, insumos o pagos a proveedores para impulsar el desarrollo su negocio.

c).- Microcrédito para gestión de negocio (Capital de Trabajo)

El microcrédito para capital de trabajo mejorará la capacidad de disponibilidad de activo corriente para enfrentar los pasivos corrientes, lo que permitirá al microempresario desarrollar sus actividades de manera normal en el corto plazo.

FINANCIAMIENTO:

La cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Financia o entrega los créditos a través de recursos propios provenientes de la captación de ahorros a la vista y depósitos a plazo, así como también en menor escala el apalancamiento externo.

SISTEMAS INFORMATIVOS

La cooperativa de ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Da a conocer sus productos y servicios mediante los siguientes canales de comunicación:

- Cuñas radiales
- Mercadeo directo con los clientes a través de asesores de negocios

PUNTOS DE INTERÉS PARA EL EXAMEN

Se evaluará el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en la planificación estratégica y los principales departamentos como son:

- Crédito y cobranza
- Talento humano
- Atención al Cliente

COMPONENTES

Área Administrativa Crédito y cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de concesión de créditos • Verificación de documentación • Mecanismos de recuperación d de cartera
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil Profesional • Evaluación de Desempeño
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio • Satisfacción de los socios

Los Socios Fundadores son:

N-	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA
1	ALVAREZ MESIAS RENAN WILFRIDO	160030604-5
2	COX DAVALOS CARLOS ANTONIO	160037795-4
3	ESPINOSA AREVALO DIEGO RODRIGO	160029085-0
4	FLORES VELAZCO DARLENE MARICELA	160022293-7
5	GONZALEZ MESIAS CRISTIN RENE	160044622-1
6	LASCANO DIAZ POLO ANDRES	160036689-0
7	MEZA CEDEÑO MARLON ALEJANDRO	160044182-6
8	MEDRANO NOBOA VILEM MARCELO	160033581-2
9	PEÑA SILVA VERONICA ALEXANDRA	160033044-1
10	TORRES CAICEDO FERNANDO SEBASTIAN	160044192-5
11	PAGUAY QUISHPE MILTON IVAN	160033480-7

PERSONAL ENCARGADO

CARGO	NOMBRE
SUPERVISOR	Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova
AUDITOR JEFE DE EQUIPO	Luis Braulio Maliza Obando
AUDITOR	Paola Vanessa Troncozo Guevara

TIEMPO DEL EXAMEN

TIEMPO ESTIMADO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
64 Días	10 de Septiembre del 2014	15 de Diciembre del 2014

RECURSOS A UTILIZARSE

RECURSOS MATERIALES	VALOR
Materiales de Oficina	100.00
Equipo de Computo	480.00
Movilización y alimentación	250.00
Impresiones	50.00
Empastados	20.00
Imprevistos 10-15% de la suma de los gastos	90.00
TOTAL	990.00

METODOLOGIA A UTILIZAR

- Entrevista
- Cuestionario
- Método Coso I para la evaluación del Control Interno
- Aplicación de técnicas de Auditoria para determinar Áreas Críticas
- Observación de Evidencias documentaria que sustente el Informe de Auditoria

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

El resultado al concluir el trabajo será el **INFORME FINAL DE AUDITORÍA.**

Srta. Paola Vanessa Troncozo Guevara
AUDITOR EXTERNO

Sr. Luis Braulio Maliza Obando
JEFE DE EQUIPO

Elaborado: VT Y LM Fecha:	Revisado: Ing. Pedro Díaz Fecha
-------------------------------------	-------------------------------------------

HOJA DE MARCAS

MARCA	SIGNIFICADO
✓	Cotejado con documentos
∅	No existe documentación
≈	Continua
/	Pendiente de verificar
*	Anotaciones
A	Deficiencia de Control Interno
€	Error
©	Comprobado información con empleados
∞	Comprobado información externa
@	Hallazgos
×	Información alterada
≠	Diferencia en los procesos
Ⓢ	Documento en mal estado
√	Revisado o verificado

Elaborado: VT Y LM
Fecha:

Revisado: Ing. Pedro Díaz
Fecha

HOJA DE REFERENCIAS

REFERENCIA	SIGNIFICADO
AF	Análisis FODA
PA	Programa de Auditoría
CCI	Cuestionario de Control Interno.
IG	Indicadores de Gestión
VP	Visita Preliminar
MP	Memorando de Planificación
HH	Hoja de Hallazgos
LS	Listado de Servicios
V.T.	Vanessa Troncozo
L.M.	Luis Maliza
AC	Aplicación de Cuestionario
E	Entrevistas
RL	Revisión de la legislación
RP	Revisión de Procesos
RC	Reporte de Cumplimiento
ECI	Evaluación del Control Interno
IA	Informe de Auditoría
EG	Entrevista Con el Gerente
ICI	Informe de Control Interno
MRP	Matriz de Riesgo Preliminar
PT	Papel de Trabajo
IC	Información y Comunicación
SM	Supervisión y Monitoreo
VD	Verificación de Documentos
CP	Carta de Presentación
AEO	Análisis de la Estructura Orgánica

Elaborado: VT Y LM
Fecha:

Revisado: Ing. Pedro Díaz
Fecha

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LATINOAMERICANA LTDA.
CUESTIONARIO
PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿La planificación estratégica de la cooperativa es de conocimiento general para el personal?		X		
2	¿Se encuentra definida en la planificación estratégica la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, valores y matriz FODA?	X			
3	¿El personal conoce los principios, valores, misión y visión de la cooperativa?	X			
4	¿La cooperativa tiene definido el organigrama funcional y estructural?	X			
5	¿Cuenta con un manual o reglamento el departamento de crédito?	X			
6	¿El personal de crédito conoce sus funciones deberes y prohibiciones?	X			
7	¿Se capacita al personal constantemente sobre los cambios de las políticas crediticias?		X		No existe plan de capacitaciones
8	¿Cuenta el área de crédito con un sistema de control interno?	X			
9	¿Tiene metas de colocación mensual de crédito?		X		
10	Existe un seguimiento sobre el cumplimiento de colocación?		X		
11	¿La cooperativa cuenta con un plan de márketing para la promoción de los productos de captación y colocación?		X		
12	¿La cooperativa maneja un proceso para la contratación del personal basado en un perfil profesional adecuado?	X			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LATINOAMERICANA LTDA.

**PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

N°	PREGUNTAS	VALOR OPTIMO	CALIFICACION
1	¿La planificación estratégica de la cooperativa es de conocimiento general para el personal?	10	1
2	¿Se encuentra definida en la planificación estratégica la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, valores y matriz FODA?	10	10
3	¿El personal conoce los principios, valores, misión y visión de la cooperativa?	10	10
4	¿La cooperativa tiene definido el organigrama funcional y estructural?	10	9
5	¿Cuenta con un manual o reglamento el departamento de crédito?	10	10
6	¿El personal de crédito conoce sus funciones deberes y prohibiciones?	10	10
7	¿Se capacita al personal constantemente sobre los cambios de las políticas crediticias?	10	1
8	¿Cuenta el área de crédito con un sistema de control interno?	10	7
9	¿Tiene metas de colocación mensual de crédito?	10	1
10	¿Existe un seguimiento sobre el cumplimiento de colocación?	10	1
11	¿La cooperativa cuenta con un plan de márketing para la promoción de los productos de captación y colocación?	10	1
12	¿La cooperativa maneja un proceso para la contratación del personal basado en un perfil profesional adecuado?	10	10
	TOTAL	120	70

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 95%	BAJO	ALTO

Para el presente estudio se han utilizado las siguientes siglas con sus respectivos significados:

CR= Calificación del Riesgo

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

NC= Nivel de Confianza

CALIFICACIÓN Y PONDERACIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

N°	COMPONENTE	PT	CT	OBSERVACIONES
1	Difusión de la planeación estratégica de la cooperativa	10	1	No es difundida
2	Definición de la planificación estratégica la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, valores y matriz FODA?	10	10	
3	Conocimiento de los principios, valores, misión y visión de la cooperativa	10	10	
4	Definición del organigrama funcional y estructural'	10	9	
	TOTAL	40	30	

FÓRMULA:

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 30/40 * 100$$

$$NC = 75\%$$

NC= MEDIO

CR= MEDIO

**CALIFICACIÓN Y PONDERACIÓN
CAPTACION DE RECURSOS**

N°	COMPONENTE	PT	CT	OBSERVACIONES
1	Conocimiento de manuales y reglamentos de crédito	10	10	
2	Conocimiento de funciones deberes y prohibiciones crediticias	10	10	
3	Capacitación al personal sobre nuevas políticas crediticias	10	1	No existe un plan de capacitación
4	Sistema de control interno para la emisión de microcréditos.	10	7	No se difunde
5	Cumplimiento de metas de colocación mensual de crédito	10	1	No se fijan metas mensuales
6	Seguimiento sobre el cumplimiento de colocación	10	1	No se realiza un seguimiento
	TOTAL	60	30	

FÓRMULA

NC= CT/PT*100

NC= 30/60*100

NC= 50%

NC= **BAJO**

CR= **ALTO**

**CALIFICACIÓN Y PONDERACIÓN
DEPARTAMENTO DE MARKETING Y TALENTO HUMANO**

N°	COMPONENTE	PT	CT	OBSERVACIONES
1	¿La cooperativa cuenta con un plan de márketing para la promoción de los productos de captación y colocación?	10	1	
2	¿La cooperativa maneja un proceso para la contratación del personal basado en un perfil profesional adecuado?	10	10	
	TOTAL	20	11	

FÓRMULA:

NC= CT/PT*100

NC= 11/20*100

NC= 55%

NC= **BAJO**

CR= **ALTO**

Elaborado: VT Y LM	Revisado: Ing. Pedro Díaz
Fecha:	Fecha

COMENTARIO N° 1

Respecto a la planificación estratégica no se difunde al personal solo es de conocimiento de las personas que lo elaboran nivel directivo y ejecutivo.

COMENTARIO N° 2

En la institución se encuentra bien definidos la misión, visión, valores y principios pero no es de conocimiento de todo el personal

COMENTARIO N° 3

La entidad no dispone de un plan de capacitaciones al personal tanto en reformas, políticas crediticias, lo que influye en la colocación de créditos

COMENTARIO N° 5

La cooperativa no destina recursos para la difusión de sus productos lo que impacta directamente con el crecimiento institucional, no se da seguimiento al proceso de crecimiento de los productos.

COMENTARIO N° 6

La cooperativa no cuenta con un plan mensual de colocación de créditos lo cual dificulta el llegar a la meta de colocación anual

RECOMENDACIONES

- Utilizar los canales de información necesarios para que la planificación estratégica de la cooperativa sea de conocimiento de todos los empleados y de esta manera lograr que todos se comprometan para cumplir con los objetivos propuestos en la planificación.
- El encargado del departamento de crédito y cobranzas debe conocer con certeza las reformas o cambios en las políticas crediticias para lograr así el cumplimiento de las mismas y realizar el seguimiento respectivo.
- Se debe implementar un plan de difusión de los productos de la cooperativa para de esta manera facilitar el ingreso de nuevos socios y la concesión de microcréditos.

FODA

FORTALEZA	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • El capital con el que labora la cooperativa es propio. • Estabilidad gerencial y del consejo de administración. • Buen nivel de información gerencial • Haber adoptado las exigencias del IEPS • Infraestructura adecuada y propia • Intereses bajos para los clientes • Los empleados conocen sus funciones y deberes 	<ul style="list-style-type: none"> • No se cumple totalmente con el organismo funcional • No existe un área especializada para la administración del talento humano • Personal limitado y falta de un UPC en área que se encuentra la cooperativa • Falta de nuevas líneas de crédito • Falta de actualización e incumplimiento de ciertas políticas y manuales
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Captar mayor número de socios • Firma de convenios con, Ministerios, entidades regionales estatales y privadas en el manejo y pago de sueldos y otros servicios • Incremento de recursos con el cobro de intereses y servicios a través de recaudaciones de terceros. • Aumento de nuevas líneas de crédito • Estructurar el organigrama funcional • Incremento de socios que permitirán la entrega de más microcréditos 	<ul style="list-style-type: none"> • Un bajo rendimiento económico en los microcréditos • Diversificación de la creación de las cooperativas de ahorro y crédito tipo abierto • Mayor diversidad de los servicios de la competencia • El retraso y limitaciones en servicios de la cooperativa obliga al retiro del socio

Elaborado: VT Y LM Fecha:	Revisado: Ing. Pedro Díaz Fecha
-------------------------------------	-------------------------------------------

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El capital con el que labore la cooperativa es propio. • Estabilidad gerencial y del consejo de administración. • Buen nivel de información gerencial • Haber adoptado las exigencias del IEPS • Infraestructura adecuada y propia • Intereses bajos para los clientes • Los empleados conocen sus funciones y deberes 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se cumple totalmente con el organismo funcional • No existe un área especializada para la administración del recurso humano • Personal limitado y falta de un UPS en área que se encuentra la cooperativa • Falta de nuevas líneas de crédito • Bajo porcentaje de socios activos • Falta de actualización e incumplimiento de ciertas políticas y manuales
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de ingresos de socios • Firma de convenios con, Ministerios, entidades regionales estatales y privadas en el manejo y pago de sueldos y otros servicios • Incremento de recursos con el cobro de intereses y servicios a través de recaudaciones de terceros. • Aumento de nuevas líneas de crédito • Estructurar el organigrama funcional • Incremento de socios que permitirán la entrega de más microcréditos 	<p>FO (Maxi-Maxi)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incentivar a los socios para incrementar sus ingresos y sea más eficiente la cooperativa ✓ Realizar firmas de convenios con Ministerios, entidades regionales estatales y privadas en el manejo y pago de sueldos y otros servicios ya que cuenta con una infraestructura adecuada y propia ✓ Realizar una base de datos de cada socio con sus respectivos ingresos y acciones 	<p>DO(Mini-Maxi)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Al ser estructurado el organigrama funcional facilitara con el desempeño de los funcionarios ✓ Con el aumento de nuevas líneas de crédito la cooperativa será más eficiente ✓ Con el incremento de más socios se podrá entregar más microcréditos
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un bajo rendimiento económico en los microcréditos • Diversificación de la creación de las cooperativas de ahorro y crédito tipo abierto • Mayor diversidad de los servicios de la competencia • El retraso y limitaciones en servicios de la cooperativa obliga al retiro del socio 	<p>FA(Maxi-Mini)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La cooperativa cuenta con capital propio lo cual facilita la entrega de los microcréditos ✓ Contrarrestar la competencia de nuevas cooperativas 	<p>DA(Mini-Mini)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar un plan estratégico anual para mejorar el control de ingresos a la cooperativa ✓ Plasmear anuncios a nivel nacional de la cooperativas

Elaborado: **VT Y LM**
Fecha:

Revisado: **Ing. Pedro Díaz**
Fecha:

ENTREVISTA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “LATINOAMERICANA” LTDA. PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2013

ENTREVISTA A: Abg. Polo Lascano Díaz

CARGO: Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana

FECHA: 10 de septiembre del 2014

OBJETIVO: Conocer el crecimiento y desarrollo de la cooperativa a través de los objetivos y metas que constan en la planificación estratégica, así como su estructura y funcionamiento

Día y Hora: Miércoles 10 de septiembre del 2014 – 17h30.

LUGAR: Gerencia.

¿Explique la estructura y funcionamiento de la cooperativa?

La cooperativa cuenta básicamente con un área de negocios a los cuales corresponden los departamentos de atención al cliente y crédito y cobranzas, un área de apoyo a la cual pertenecen contabilidad, talento humano y sistemas y por su puesto el área administrativa considerada como el área ejecutiva conformada por gerencia y secretaria general y en el nivel directivo que consta de la asamblea general de socios y los consejos de administración y vigilancia y los comités siendo el más representativo el comité de crédito

Cuál es la actividad principal de la institución y que servicios presta.

La cooperativa de Ahorro y Crédito latinoamericana Ltda. Se dedica a la emisión de microcréditos dirigidos a microempresarios, a la captación de recursos mediante inversiones y a la apertura de libretas de ahorro.

Bajo qué organismo se encuentra controlada la cooperativa y que normativas la rigen.

SEPS Ley orgánica de economía popular y solidaria, Constitución Política del Estado

Cuenta con una estructura orgánica, definida la cooperativa (en caso de no existir indique la causa).

Si

¿Dispone de procedimientos para la concesión de créditos a sus clientes?

Sí.

¿Cuenta con un archivo de los documentos que respaldan un crédito?

Si

¿El Talento Humano que colabora en la cooperativa conoce los reglamento, instructivos, manuales establecidos por la cooperativa?

Sí, pero el cumplimiento es deficiente

¿Cuáles son aquellas debilidades de la cooperativa que produce la inconformidad con los socios y clientes?

Una debilidad reconocida y que se ha venido planteando eliminarla es la falta de diversificación de nuestros servicios, con la captación de pagos de terceros recibiendo pagos de servicios telefónicos, servicios básicos, IESS, SRI, si es decir que nuestros socios puedan realizar sus pagos en un mismo lugar esta propuesta no se ha implementado todavía seguimos trabajando en los convenios necesarios en ese sentido

¿Los documentos de los diferentes trámites se mantienen bajo custodia y en un archivo accesible?

Si, en nuestra adecuación de Estatutos en el artículo 41 consta la conservación de archivos donde expresa la mantención de archivos por un periodo obligatoria de 7 años contados a partir de la fecha de cierre del ejercicio tanto documentación contable como documentos sobre antecedentes laborales los cuales de no iniciarse acción legal en contra de la institución se mantendrán en custodia por tres años, y claro esta información solo la pueden manejar nuestro personal.

¿Se ha realizado en la Cooperativa auditorias de gestión anteriormente?

No, anualmente se contrata auditorías externas financieras para la comprobación del cumplimiento y determinación de posibles irregularidades para la correcta toma de decisiones, pero auditorias de gestión que midan la correcta utilización de los recursos no, está vendría a ser la primera en nuestra institución.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "LATINOAMERICANA" LTDA.
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2013
ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO**

Nombre del entrevistado: Sr. Jorge Rolando Gómez Paredes

Cargo: Jefe de crédito

Entrevistador. Señores. Luis Maliza y Vanessa Troncozo

Fecha: 10 de septiembre del 2014

Lugar: Gerencia

Objetivo:

- Conocer si la cooperativa brinda cursos de capacitación a sus funcionarios y empleados
- Verificar el perfil profesional de los colaboradores.
- Determinar el cumplimiento de cartera a través de la ejecución de las políticas y normas de crédito.

PREGUNTAS:

1. **Edad:** 38 años
2. **Instrucción:** Intermedia Bachiller en Comercio y Administración
3. **¿Cómo ingreso a formar parte de la Cooperativa?**
En el 2011 me recibí una llamada del Sr Lascano quien me informo del cargo y de las tareas a desempeñar y decidí tomar el riesgo y comencé a prestar mis servicios en esta Cooperativa.
4. **¿recibe cursos de capacitación operativos, motivacional de personal y relaciones humanas?**
No
5. **¿Existe armonía laboral en la Cooperativa?**
Parcialmente, depende mucho del interés que se ponga de parte para mantener un ambiente armonioso entre compañeros todos somos diferentes y tenemos nuestros malos días.
6. **¿Considera que la Cooperativa promueve el desarrollo profesional como personal?**
Cuando hay vacantes buscan a otras personas capaces de utilizar esa vacante y no se da oportunidades al personal que trabaja en la entidad.
7. **¿Cómo se difunde al personal los cambios en políticas crediticias?**
Son difundidos por medios de correos institucionales, o a través de memorandos de gerencia porque no existen capacitaciones directas así como un procedimiento establecido.
8. **¿Cree usted que la Cooperativa ha logrado alcanzar el cumplimiento presupuestario de cartera?**
Es un tema delicado trabajo solo en el área de crédito me encargo de recibir la documentación de los solicitantes de créditos como de la calificación, pongo a consideración del comité de crédito y me encargo de su recuperación es un proceso complejo y depende de mí y de mi destreza como profesional el atraer nuevos socios.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "LATINOAMERICANA" LTDA.
PERIODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
ENTREVISTA AL JEFE DE ATENCION AL CLIENTE**

Nombre del entrevistado: Lcda. María Victoria Ruiz López

Cargo: Jefe atención al cliente

Entrevistador. Señores. Luis Maliza y Vanessa Troncozo

Fecha: 10 de septiembre del 2014

Lugar: Gerencia

Objetivo:

- Conocer si la cooperativa brinda cursos de capacitación a sus funcionarios y empleados.
- Verificar si su perfil profesional está acorde al cargo que desempeña
- Comprobar si se cuenta con una herramienta para medir la satisfacción del cliente.

PREGUNTAS:

1. **Edad:** 29 años
2. **Instrucción:** Superior Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Bilingüe
3. **¿Cómo ingreso a formar parte de la Cooperativa?**
Escuche que la Cooperativa buscaba personal en una radio de la ciudad.
4. **¿Recibe cursos de capacitación operativos, motivacional de personal y relaciones humanas?**
No
5. **¿Existe armonía laboral en la Cooperativa?**
No, problemas no recuerdo que se hayan dado en la cooperativa no somos muchos y siempre nos damos una mano cuando es necesario pero no por esto podemos descuidar nuestro puesto de trabajo.
6. **¿Considera que la Cooperativa promueve el desarrollo profesional como personal?**
Si
7. **¿Cómo mide usted la satisfacción de los clientes?**
Después de ser atendido se les pide una calificación mediante un sistema informático interno conectado a la computadora central nos da un número real de clientes atendidos diarios y nos permite conocer brevemente su perspectiva de la atención recibida ellos tienen tres opciones de calificación excelente, bueno, malo, por lo general ya sabemos con quién tendremos dificultades los clientes no son muchos y los conocemos ya algún tiempo. También contamos con el buzón de sugerencias.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "LATINOAMERICANA" LTDA.
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2013
ENTREVISTA AL JEFE DE TALENTO HUMANO**

Nombre del entrevistado: Ing. Verónica Suarez García

Cargo: Jefe talento humano

Entrevistador. Señores. Luis Maliza y Vanessa Troncozo

Fecha: 10 de septiembre del 2014

Lugar: Gerencia

Objetivo:

- Conocer capacitaciones a sus funcionarios y empleados
- Verificar si su perfil profesional está acorde a su cargo de desempeño

PREGUNTAS:

1. **Edad:** 32 años
2. **Instrucción:** Superior (Ingeniería Comercial)
3. **¿Cómo ingreso a formar parte de la Cooperativa?**
Realice un concurso con varios profesionales entre los cuales obtuve el cargo
4. **¿Recibe cursos de capacitación operativos, motivacional de personal y relaciones humanas?**

No, siempre ha sido una preocupación de mi parte la capacitación al personal e emitido informes solicitando un presupuesto para capacitaciones pero no he recibido aprobación por parte de gerencia.

5. **¿Existe armonía laboral en la Cooperativa?**

La cooperativa la hacemos todos si un eslabón es débil todo puede terminar mal, He tenido inconvenientes con algunos colaboradores debido a que les pido que obtengan un título profesional, bueno no quiero tomar nombres pero es fácil de darse cuenta que si bien en tiempos pasados no era importante tener un título profesional si hacías tu trabajo bien los tiempos son otros y siempre necesitaremos un respaldo.

6. **¿Considera que la Cooperativa promueve el desarrollo profesional como personal?**

Si

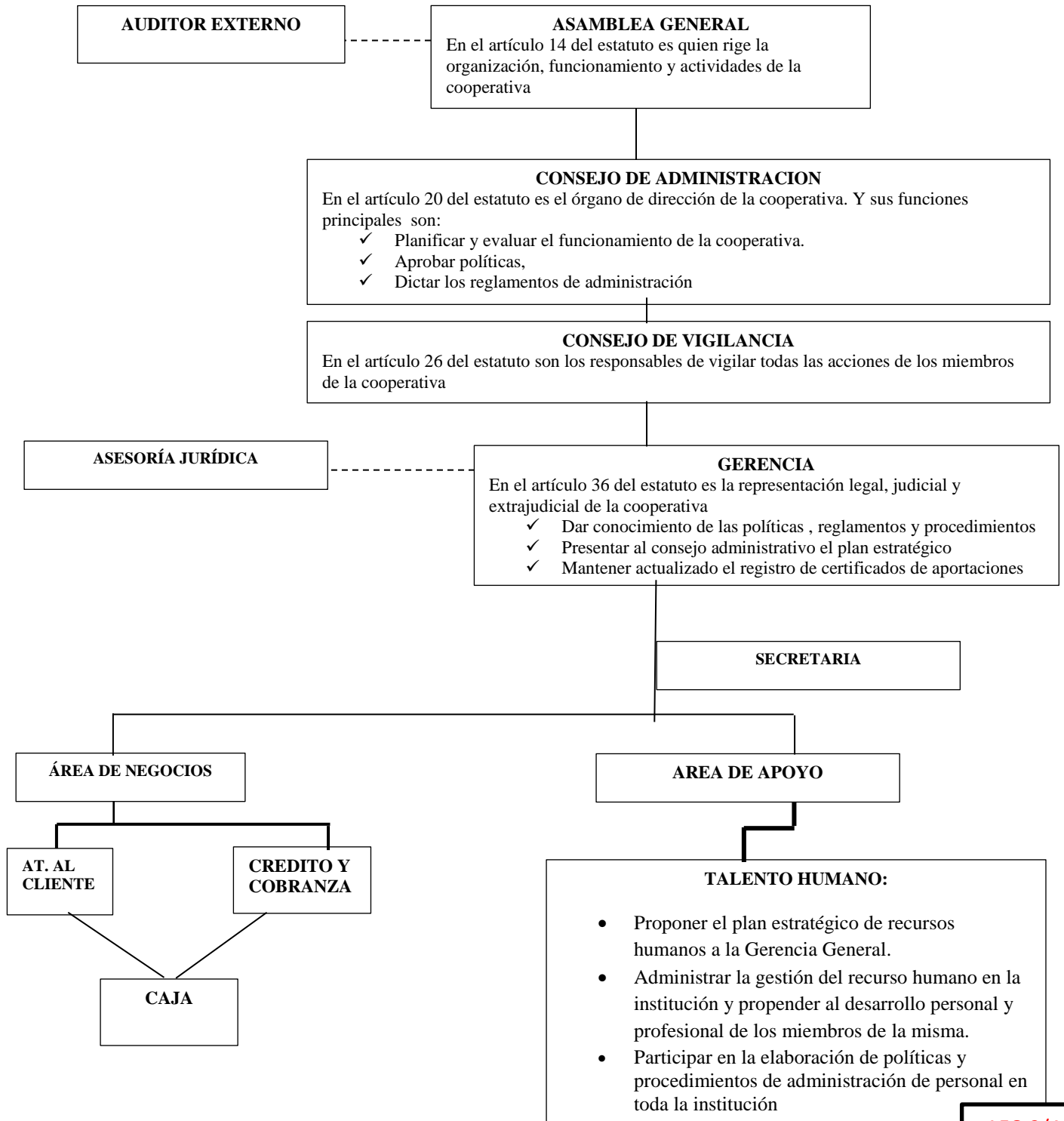
7. **¿Tiene establecido parámetros o indicadores para la evaluación de desempeño del personal?**

Si cuenta con los que se encuentra en el manual correspondiente pero no dispongo de las evaluaciones en el momento.

8. **Podemos revisar las evaluaciones del personal**

No dispongo en el momento para una próxima oportunidad

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “LATINOAMERICANA” LTDA
ESTRUCTURA ORGANIGRAMA FUNCIONAL**



**DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
CEDULA DE LISTADO DE CARGO Y FUNCIONES**

CARGO	DEPARTAMENTO	FUNCIONES
Gerente General	Administración Central	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la presentación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, su reglamento y el presente estatuto social. • Proponer al consejo administrativo las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa. • Presentar al consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria. • Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al consejo de administración. • Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el consejo de administración. • Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera. • Mantener actualizado el registro de certificados de aportación. • Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración. • Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos.
Jefe de Talento Humano	Administración Central	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer el plan estratégico de recursos humanos a la Gerencia General. • Administrar la gestión del recurso humano en la institución y propender al desarrollo personal y profesional de los miembros de la misma. • Participar en la elaboración de políticas y procedimientos de administración de personal en toda la institución. • Diseñar, desarrollar, coordinar y evaluar la ejecución de planes programas de capacitación. • Diseñar los perfiles de los cargos de la institución y los perfiles del

		<p>personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar el sistema salarial de la institución, generando curvas salariales reales y comparándolas con las ideas con el fin de mantener el sistema. • Ejecutar procesos de selección de personal y/o promociones internas para solventar las necesidades corporativas y emitir informes finales a la Gerencia General. • Elaborar el contrato de dependencia laboral para el personal seleccionado, realizar procesos de inducción y re inducción y dar indicaciones relevantes al personal nuevo y antiguo. • Procesar roles de pago y efectuar pagos al personal. • Ejecutar procesos de desvinculación de personal de la institución. • Generar y enviar reportes laborales al seguro social y ministerio de trabajo. • Llevar estadísticas de control de personal: asistencia, vacaciones, permisos, seguros, enfermedades y aspectos legales-laborales. • Mantener actualizado el reglamento interno del personal. Programar y coordinar los eventos sociales y laborales sociales.
<p>Jefe de Crédito</p>	<p>Administración Central</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender al público en consultas relacionadas con el servicio de crédito. • Asesorar en la entrega de préstamos automáticos. • Entrega de solicitudes y asesoría en el cumplimiento de los requisitos para optar por un crédito. • Intervenir en la negociación de créditos. • Analizar las solicitudes de crédito de conformidad con la opinión del Oficial de Crédito. • Verificar documentación legal de crédito en mora reportados por el Oficial de Cobranzas. • Tramitar con el jefe de contabilidad los adeudos por conceptos de honorarios legales.

		<ul style="list-style-type: none"> • Notificar al Jefe de Contabilidad las retenciones por diferentes conceptos que deban aplicarse a los créditos otorgados. • Inspeccionar propiedades evaluadas y solicitar informes de avalúos. • Planificar, coordinar y supervisar las tareas de recuperación de crédito en situación irregular. • Enviar a custodia los pagarés, contratos, hipotecas y certificados endosados en garantía de operaciones de crédito. • Colaborar estrechamente con el oficial de cobranzas para mantener una cartera de préstamo sano. • Revisar la elaboración y permanente actualización de los expedientes de crédito.
Atención al Cliente	Administración Central	<ul style="list-style-type: none"> • Atender y resolver las quejas o reclamaciones prestadas, directamente o mediante representación, por todas las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, que reúnan las condiciones de usuario de los servicios financieros prestados por la institución, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos y derivados de contrato, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad. • Dentro del primer trimestre de cada año, el titular de Servicio de Atención al Cliente presentara ante el consejo de Administración, un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente. • Informar y coordinar con los diferentes departamentos sobre toda norma referente de Servicio de Atención al Cliente.

RL1/1

Elaborado: VT Y LM

Fecha:

Revisado: Ing. Pedro Díaz

Fecha:

DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CÉDULA NARRATIVA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LATINOAMERICANA” Ltda. Es una de las actividades competentes en el desarrollo de la institución, la cual ha sido elaborada con la finalidad de fijar los objetivos y así establecer los sistemas de decisión y control necesario para la consecución en el entorno social y económico que le rodea.

A pesar que la planificación estratégica se ha desarrollado correctamente, esta no ha sido difundida de manera adecuada, por lo que algunos empleados y en especial de las áreas operativas presentan total desconocimiento de la misma, convirtiéndose en un factor negativo para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la cooperativa.

Lograr que todo el personal de la Cooperativa conozca de la planificación estratégica y de las actividades a ejecutar, hará que el personal sienta mayor comprometimiento e involucramiento y las realizara con eficiencia y eficacia, mejorando de esta manera la productividad de la institución.

Elaborado: **VT Y LM**

Fecha:

Revisado: **Ing. Pedro Díaz**

Fecha

RM1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “LATINOAMERICANA” LTDA.

DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CEDULA DE REGISTRO DE ASPECTOS RELEVANTES, MANUALES Y LISTADO DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS

MANUAL	CONTENIDO	OBSERVACIONES
<p>Manual de políticas y procedimientos de microcrédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas generales • Conformación de comités de crédito y niveles de aprobación • Parámetros para la actualización de datos de las operaciones de crédito • Comisiones, reestructuración y beneficios • Morosidad, central de riesgo y castigo de cartera • Disposiciones gerenciales • De la clasificación de los créditos • Créditos vinculados 	
<p>Listado de Actividades y Servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir depósitos a la vista • Otorgar préstamos a sus socios • Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos • Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia • Asumir obligaciones por cuenta de terceros • Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior • Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional 	

Elaborado: VT Y LM Fecha:	Revisado: Ing. Pedro Díaz Fecha:
-------------------------------------	--------------------------------------------

PA1/1

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
LATINOAMERICANA LTDA.**

**PERIODO: ENERO A DICIEMBRE DEL 2013
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

OBJETIVO:

- Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación del método COSO I

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. PT.	ELABORADO POR:	FECHA
1	Evalúe el sistema de control interno mediante cuestionarios aplique los componentes COSO I: <ul style="list-style-type: none">• Ambiente de control• Evaluación de riesgo• Actividades de control• Información y comunicación• Supervisión y monitoreo	ECI	V.T Y L.M	
2	Elabore la hoja de hallazgos	HH	V.T Y L.M	

Elaborado: VT Y LM Fecha:	Revisado: Ing. Pedro Díaz Fecha:	ECI 1/20
------------------------------	-------------------------------------	----------

**CUESTIONARIO PARA ANALIZAR EL CONTROL INTERNO
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

OBJETIVOS:

- Determinar si en la Cooperativa se establecen valores éticos para un mejor desempeño de los empleados.
- Verificar si se han establecido parámetros para determinar la competencia profesional necesarias de los empleados.
- Verificar si con la estructura organizativa se puede controlar las funciones determinadas en el organigrama.

N ^o	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Aplica la entidad el de código de ética?		x	@ No aplica el código de ética.
2	¿Se difunde el código de ética a todos los miembros de la cooperativa?		x	
3	¿Se comunica y fortalece de valores éticos en los miembros de la cooperativa?	X		Se da a conocer verbalmente ciertas disposiciones.
4	¿Existen amonestaciones y llamados de atención a quienes no cumplen el código de ética y más valores éticos?	X		Se aplican sanciones pero no se encuentran determinadas en un reglamento.
5	¿Existe un reglamento interno en la Cooperativa?	X		
6	¿Conoce los procedimientos y políticas para la concesión de un crédito?	X		
7	¿Se incentiva al personal para mantenerle motivado y sea más productivo?		x	
8	¿Existe un plan de capacitación de las normativas vigentes y en áreas específicas?		x	@ No existe un plan de capacitaciones.
9	¿Cuenta la Cooperativa con un organigrama estructural?	X		
10	¿La estructura organizativa abarca a todas las áreas funcionales de la cooperativa?		x	
11	¿Existe un manual de funciones?	X		Sí, pero no se cumple de manera idónea
12	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad y mando de cada dependencia?	X		
13	¿El personal conoce sus funciones a desempeñar en la cooperativa?	X		
	TOTALΣ	8	5	

ECI 2/20

MATRIZ DE PONDERACION COMPONENTE “AMBIENTE DE CONTROL”

1	10	0
2	10	0
3	10	5
4	10	6
5	10	7
6	10	6
7	10	0
8	10	0
9	10	9
10	10	5
11	10	8
12	10	7
13	10	8
TOTAL	130	61

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACION TOTAL}}{\text{PONDERACION TOTAL}}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{61}{130}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 0.50$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 50\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 100 - 50$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 50\%$$

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 95%	ALTO	ALTO

ANÁLISIS:

Al evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Del componente AMBIENTE DE CONTROL nos da una Confianza Pondera del 50%, frente a un nivel de Riesgo Ponderado del 50%, es un entorno no favorable a los intereses de la cooperativa, puesto que existen ciertas deficiencias que deben ser corregidas para encaminar de mejor manera la administración de los recursos existente.

ECI 4/20

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LATINOAMERICANA LTDA.

CUESTIONARIO PARA ANALIZAR EL CONTROL INTERNO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

OBJETIVOS:

- Determinar si la Cooperativa cuenta con objetivos institucionales que le permitan evaluar resultados.
- Evaluar si cuenta con mecanismos para prevenir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales y la obtención de resultados debido a factores externos e internos y los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los objetivos de la Cooperativa son claros y conducen a la consecución de metas?		X	
2	¿Los objetivos son adecuadamente comunicados a los empleados?		X	Solo en forma parcial y de forma verbal.
3	¿Existe un objetivo de cumplimiento de metas en lo referente a socios atendidos y montos de crédito?		X	
4	¿La administración evalúa el desempeño del personal con relación a los objetivos institucionales?		X	@No se evalúa al personal.
5	¿Se identifican los riesgos según el nivel de importancia del proceso?		x	
6	¿Los riesgos identificados son discutidos abiertamente con el gerente?		x	
7	¿Existe algún plan para mitigar riesgos potenciales?	x		
8	¿Se recopila información de factores internos y externos que puede afectar a la cooperativa?	X		
9	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?		x	Al no existir una unidad de auditoria interna no se evalúa el riesgo.
	TOTAL	Σ	2	8

ECI 5/20

MATRIZ DE PONDERACION COMPONENTE

“EVALUACIÓN DE RIESGOS”

PREGUNTA	PONDERACION	CALIFICACION
1	10	4
2	10	5
3	10	0
4	10	0
5	10	5
6	10	8
7	10	9
8	10	8
9	10	4
TOTAL	90	43

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACION TOTAL}}{\text{PONDERACION TOTAL}}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{43}{90}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 0.48$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 48\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 100 - 48$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 52\%$$

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 95%	ALTO	ALTO

ANÁLISIS:

Al evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Del componente EVALUACIÓN DE RIESGO nos da una Confianza Pondera del 48%, frente a un nivel de Riesgo Ponderado del 52%, siendo un entorno no favorable a los intereses de la cooperativa, puesto que existen series deficiencias en determinar e identificar riesgos inherente y de control es las actividades que desarrolla la entidad; y lo más relevante que no se toman acciones correctivas para Mitigar dichas eventualidades.

ECI 7/20

**CUESTIONARIO PARA ANALIZAR EL CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

OBJETIVOS:

- Identificar los controles efectuados por la administración de la cooperativa para mantener un grado razonable de seguridad en los sistemas computarizados y administrativos.
- Confirmar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información tanto a controles generales como de aplicación.

N ^o	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe controles tecnológicos para salvaguardar de información y protección de archivos y datos de las transacciones diarias?	x		Existen bloqueos mediante claves
2	¿Existe una persona responsable de la clave del sistema informático contable?	x		
3	¿Se ha limitado al personal el acceso a los registros y documentación?	x		
4	¿El sistema computarizado ayuda a la actualización de información de la Cooperativa?	x		
5	¿Se entrega la información al concejo de vigilancia?	x		
6	Se presentan oportunamente informes a los organismos de control	x		
7	¿La gerencia mantiene custodia de la información importante?	x		
8	¿Existe un flujo de información adecuado entre áreas?		x	
9	¿Los funcionarios son conscientes de como impactan sus acciones en la cooperativa en general?		x	
10	¿Los procedimientos existentes son los adecuados ante las necesidades de la cooperativa?		x	Se debe socializar
11	El ejecutivo de crédito cumple con las políticas establecidas para la concesión de créditos		X	@ No se reconoce el riesgo operacional
	TOTAL	Σ	7	4

ECI 8/20

MATRÍZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE
“ACTIVIDADES DE CONTROL”

PREGUNTA	PONDERACION	CALIFICACION
1	10	9
2	10	8
3	10	9
4	10	9
5	10	8
6	10	9
7	10	8
8	10	9
9	10	5
10	10	6
11	10	5
TOTAL	110	85

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACION TOTAL}}{\text{PONDERACION TOTAL}}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{85}{110}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 0.77$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 77\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 100 - 77$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 23\%$$

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 95%	ALTO	ALTO

ANÁLISIS:

Al evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Del componente ACTIVIDADES DE CONTROL nos da una Confianza Pondera del 77%, frente a un nivel de Riesgo Ponderado del 23%, siendo un entorno no favorable a los intereses de la cooperativa, puesto que existen serias deficiencias en determinar e identificar riesgos inherentes y de control es las actividades que desarrolla la entidad; y lo más relevante los sistemas informáticos deben sanearse y reforzarse. Cabe recalcar que el mantenimiento de un control interno de la información repercute en la imagen que la cooperativa proyecta a sus socios.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LATINOAMERICANA LTDA.
CUESTIONARIO PARA ANALIZAR EL CONTROL INTERNO
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

MOTIVO DEL EXAMEN:

- Obtener información pertinente sobre los mecanismos que usa la cooperativa para la generación de información y poder determinar si es confiable y oportuna.

N o	PREGUNTAS	S I	N O	OBSERVACIONES
1	¿La información interna y externa generada se emite a los niveles correspondientes para su aprobación?	x		
2	¿Están definidos los informes periódicos que deben emitir los departamentos?	x		No, todos los departamentos emiten informes.
3	¿La información entregada tiene firmas de responsabilidad?	x		
4	¿La información es entregada oportunamente ante el Consejo de Administración?	x		
5	¿Los comunicados son emitidos en el menor tiempo al personal?		x	
6	¿La gerencia mantiene informado al Concejo Administrativo sobre el desempeño de la Cooperativa?	x		Se realiza la respectiva comunicación en las sesiones de Consejo
7	¿Se comunican los aspectos relevantes del control interno en la Cooperativa?	x		
8	¿Gerencia emite un comunicado hacia los trabajadores después de un informe de auditoría?		x	
	Total Σ	5	3	

MATRÍZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE “INFORMACION Y COMUNICACIÓN”

PREGUNTA	PONDERACION	CALIFICACION
1	10	7
2	10	8
3	10	8
4	10	10
5	10	5
6	10	6
7	10	8
8	10	5
TOTAL	80	55

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACION TOTAL}}{\text{PONDERACION TOTAL}}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{55}{80}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 0.68$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 68\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 100 - 68$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 32\%$$

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 95%	ALTO	ALTO

ANÁLISIS:

Al evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Del componente INFORMACION Y COMUNICACIÓN nos da una Confianza Pondera del 68% (medio), frente a un nivel de Riesgo Ponderado del 32% (bajo), debido a esto la cooperativa debe implementar formatos y políticas para el manejo de la información, y que esta se entregue de forma eficiente y oportuna, en consideración de este punto se debe implementar un sistema periódico para entrega de informes sea este mensual, o trimestral o de acuerdo a las necesidades internas de la cooperativa pero enmarcadas bajo un sistema de información interna, toda información debe hacerse por escrito con sus respectivas firmas de responsabilidad, se deberá adquirir una copia y archivarse con la constancia de haberse recibido con fecha y hora así se evitara conflictos en el destino o mal uso de la información.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LATINOAMERICANA LTDA.
CUESTIONARIO PARA ANALIZAR EL CONTROL INTERNO
COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

MOTIVO DEL EXAMEN: Establecer si las actividades de Supervisión y Monitoreo realizadas por la cooperativa son las adecuadas de acuerdo a sus operaciones cotidianas.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe supervisión al personal en la realización de las actividades cotidianas que realiza?		X	
2	¿Se realiza el control de los registros con existencias físicas de los dineros?		X	No se realizan arquezos habitualmente.
3	Cuenta con indicadores de gestión para medir el desempeño del personal		X	No dispone de indicadores de gestión
4	¿Se han realizado auditorias de gestión como mecanismo para evaluar el nivel de gestión y cumplimiento de las metas institucionales?		X	@ no se ha realizado auditorias de gestión
5	¿Se aplican las recomendaciones emitidas por los auditores internos y externos?	X		No existe un departamento de auditoría interna
6	¿De existir deficiencias comprobadas estas son comunicadas de manera inmediata a los superiores y a las personas involucradas?		X	
	Total Σ	1	5	

MATRIZ DE PONDERACION

COMPONENTE “SUPERVISIÓN Y MONITOREO”

PREGUNTA	PONDERACION	CALIFICACION
1	10	5
2	10	6
3	10	0
4	10	0
5	10	8
6	10	8
TOTAL	60	27

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACION TOTAL}}{\text{PONDERACION TOTAL}}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{27}{60}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 0.45$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 45\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 100 - 45$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 55\%$$

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 95%	ALTO	ALTO

ANÁLISIS:

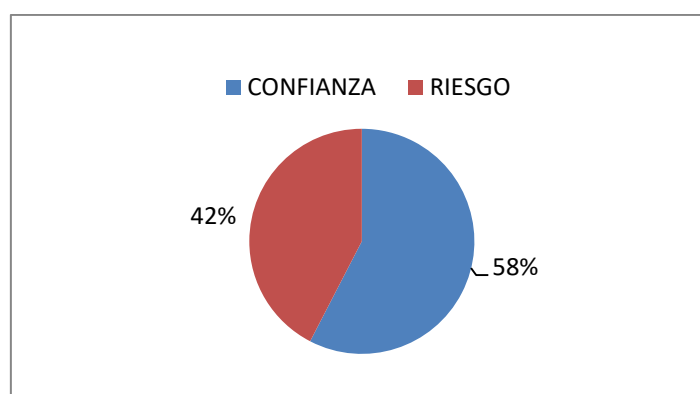
Al evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Del componente SUPERVISION Y MONITOREO nos da una Confianza Pondera del 45%, frente a un nivel de Riesgo Ponderado del 55%, debido a esto la cooperativa debe realizar una evaluación al desempeño del sistema de Control Interno. Se recomienda supervisar atentamente las actividades realizadas por los empleados así como los tiempos en realizar sus tareas encomendadas para reajustarlas cuando sea el caso.

RESUMEN DEL NIVEL DE RIESGO – CONFIANZA

CONTROL INTERNO

COMPONENTE	(%)DE CONFIANZA	(%) DE RIESGO
Ambiente de Control	50	50
Evaluación de Riesgo	48	52
Actividades de Control	77	23
Información y Comunicación	68	32
Supervisión y Monitoreo	45	55
TOTAL	288/5	212/5
PROMEDIO	57.6	42.4

GRÁFICO REPRESENTATIVO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS RIESGO-CONFIANZA GLOBAL



Fuente: Información obtenida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.
Elaborado por: Los autores.

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 95%	ALTO	ALTO

INTERPRETACION:

Partiendo de la consideración que el riesgo y su análisis se convierten en una herramienta para el trabajo del auditor y la calidad del servicio, por cuanto permite un diagnóstico para evitar su posible manifestación al finalizar la evaluación del Control interno de la Cooperativa Latinoamericana Ltda. Mediante el método COSO I aplicando cuestionarios a los involucrados y mediante la aplicación de la ponderación de su calificación obtenemos como resultado una CONFIANZA ponderada del 57.6% y un RIESGO de 42.4% lo cual nos refleja una confianza media frente a un riesgo bajo.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LATINOAMERICANA LTDA.
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PLANIFICACIÓN Y DIFUSIÓN DE
LA MISIÓN**

MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer si la misión de la Cooperativa contribuye a que el personal tenga claramente definida la orientación que debe seguir.

N o	PREGUNTAS	S I	N O	OBSERVACIONES
1	¿La Cooperativa tiene una misión que claramente exprese su razón de ser?	x		
2	¿La misión se ha formulado en términos de la actividad que va a realizar?	x		
3	¿En la misión se identifica la labor de la cooperativa, cuyo objetivo se identifica en los socios?	x		
4	¿Se mantiene presente y es difundida la misión en el personal de la Cooperativa?		x	Se difunde la misión más no se mantiene en el personal
5	¿La misión está orientada hacia los socios con el fin de satisfacer sus necesidades?	x		
6	¿ Los socios se han involucrado en los resultados en las que está encaminada la misión?		x	
7	¿Los directivos de la cooperativa han definido claramente la actividad de la cooperativa?	x		
TOTAL		5	2	

MATRÍZ DE PONDERACIÓN
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA MISIÓN

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 95%	ALTO	ALTO

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$$

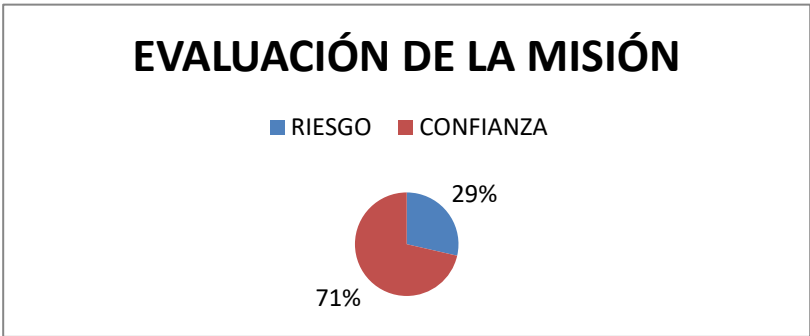
$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{5}{7}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 0.71$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 71\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 100 - 71$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 29\%$$



Fuente: Información obtenida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.
Elaborado por: Los autores.

Al evaluar la misión podemos concluir que el planteamiento, aplicación y difusión se encuentra con un 71% de confianza.

La Cooperativa con respecto a su misión, mantiene un lenguaje claro, acorde a las necesidades de la institución, estableciendo una directa orientación entre los socios y la Cooperativa, con el fin de direccionar sus operaciones hacia el mismo camino, esto es necesario para saber qué medidas tomar en conjunto y encaminar a la cooperativa a la excelencia, no obstante se recomienda medir la misión y determinar el tiempo en alcanzarla.

Se recomienda comunicar de manera clara la misión entre los empleados para que esta sirva de base para el cumplimiento de los objetivos departamentales.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LATINOAMERICANA LTDA.
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PLANIFICACIÓN Y DIFUSIÓN DE
LA VISION**

MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer si la visión de la Cooperativa define claramente lo que quiere ser a largo plazo.

N o	PREGUNTAS	S I	N O	OBSERVACIONES
1	¿La Cooperativa ha definido lo que quiere ser a largo plazo?	x		
2	¿La visión se ha formulado en términos de la actividad que va a realizar?	x		
3	¿En la visión se identifica la labor de la cooperativa?	x		
4	¿Se mantiene presente y es difundida la visión en el personal de la Cooperativa?	x		
5	¿La visión está orientada hacia los socios con el fin de crear un perfil de confianza y seguridad?	x		
6	¿Las acciones, estrategias y demás actividades gerenciales, son adecuadas al contenido de la visión?	x		
7	¿La difusión de la visión en sus diferentes medios y formas es consistente y permanente a través del tiempo?		x	La difusión no es permanente pero si se encuentra.
8	¿Los directivos de la cooperativa en el contenido de la visión han proyectado la idea del desempeño, confianza y seguridad.	x		
	TOTALΣ	7	1	

MATRÍZ DE PONDERACIÓN ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA VISIÓN

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 95%	ALTO	ALTO

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$$

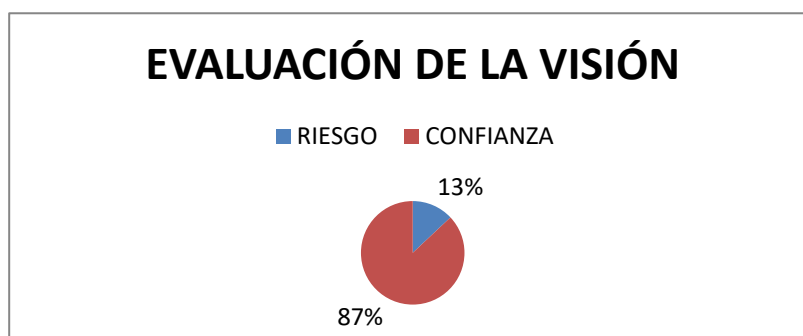
$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{7}{8}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 0.87$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 87\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 100 - 87$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 13\%$$



Fuente: Información obtenida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.
Elaborado por: Los autores.

Después de haber realizado los cuestionarios en cuanto a la visión se ha determinado que la Cooperativa cuenta con una visión general de lo que quiere ser a largo plazo, se ha obtenido un 87% de confianza, la cooperativa necesita dedicarse en especificar los recursos necesarios a invertir para lograr la visión deseada de igual manera con la misión en medirla dentro del tiempo y espacio.

Se recomienda comunicar y publicar de manera clara y comprensible la visión de la empresa para que esté al alcance de todos los que forman parte de la cooperativa.

Elaborado: VT Y LM Fecha:	Revisado: Ing. Pedro Díaz Fecha:
-------------------------------------	--------------------------------------------

MATRIZ DE HALLAZGOS DEL CONTROL INTERNO

N°	REF P/T	TITULO DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	ECI-1/20	Código de Ética	No se aplica el código de ética con el que cuenta la cooperativa.	Según el reglamento del código de ética de la institución señala lo siguiente: cumplir y hacer cumplir el código de Ética de la cooperativa, y para ello dar a conocer y establecer los mecanismos adecuados para garantizar su aplicación.	Falta de comunicación del código de ética por parte de la administración	El personal no posee conocimiento del código de ética por lo que no miden su accionar y las consecuencias de sus actos.	La cooperativa no aplica el código de ética para el desarrollo de las actividades de un manera adecuada con base a principios y responsabilidades	A la asamblea general: Se sugiere crear un comité de cumplimiento que tenga funciones esencialmente normativa reguladora y sancionadora permitiendo la aplicación de las medidas expresadas en el código de ética y corregir su infracción. Y difundirlo a los diferentes niveles directivos, funcionarios y empleados.
2	ECI-1/20	Capacitación al personal	Falta de capacitaciones al personal	En el Estatuto de la Cooperativa en las Atribuciones de la Asamblea le otorga la atribución de crear una comisión de educación formada por tres miembros con presidente y secretario y entre sus funciones tenemos Organizar y desarrollar programas de educación cooperativa	No se ha creado la Comisión de Educación	El personal no se mantiene actualizado sobre políticas cooperativistas y crediticias actuales	No se ha tomado en cuenta la creación de la comisión de educación para que esta elabore el plan de trabajo educacional que se aplicara el año en curso y sea presentado al consejo para su aprobación	A la Asamblea General: Crear la comisión de Educación. Aprobar el plan de capacitación anual presentado por la comisión de educación y asignar los recursos necesarios. A la comisión de educación. Realizar el plan de capacitación y someterlo a la aprobación del consejo administrativo.
3	ECI-4/20	Evaluación del personal	No se evalúa al personal	El Gerente de la cooperativa tiene la disposición de evaluar al personal en coordinación con los Supervisores del Consejo de Administración y la Comisión de Recursos Humanos	Desinterés por parte de la administración de conocer el desempeño de sus colaboradores	No se motiva al personal en mantener sus obligaciones al día y cumplir obligaciones periódicamente.	No se mide el desempeño del personal de la Cooperativa cada seis meses o posterior ha finalizado su periodo de prueba que es de tres meses.	Al Gerente: Ejecutar la disposición administrativa la cual dice que cada empleado deberá ser evaluado cada seis meses y posterior a su periodo de prueba. Para acreditar su mantención del cargo.
4	ECI-4/20	Riesgo operacional	Falta de reconocimiento del riesgo operacional	De acuerdo a código de ética establece como uno de sus riesgos al Riesgo Operativo que consiste en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, la tecnología la infraestructura o la ocurrencia de acontecimientos externos.	Debido a la inadecuación en la infraestructura en lo relevante al departamento de crédito y cobranzas se comprometen los recursos de la cooperativa.	Incertidumbre e inseguridad en el manejo de recursos, generando posibles desfases de tipo financiero económico.	La cooperativa no presta la debida importancia al mitigar este inconveniente lo que está ocasionando un rendimiento bajo al alcanzar los objetivos	Al Gerente: Reconocer el Riesgo Operativo presente en el departamento de crédito y cobranzas y tomar las acciones pertinentes para mitigarlo.
5	ECI-13/20	Auditorías de Gestión	No se aplica Auditorías de Gestión	Son atribuciones del Consejo de Vigilancia realizar por lo menos una Auditoría anual y un examen general de las actividades de la cooperativa y rendir de este particular un informe a la Asamblea General de socios	Desconocimiento de las bondades de la auditoría de gestión en la medición del uso de recursos	No se ha identificado la manera de reducir costos, mejorar métodos operativos e incrementar la rentabilidad, no se ha determinado si la entidad puede ser más eficiente económica y efectiva no se establecido el grado en que la entidad y sus servidores están cumpliendo con sus deberes y atribuciones	Se desconoce de las bondades de la aplicación de Auditorías de Gestión para conocer el nivel de utilización de recursos y la consecución de metas	AL CONCEJO DE VIGILANCIA: Realizar una auditoría de gestión anual como base fundamental para la toma de decisiones.

FASE III
EVALUACIÓN DE AREAS CRÍTICAS
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
LATINOAMERICANA LTDA.
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE DEL 2013
PROGRAMA DE AUDITORÍA A LOS DEPARTAMENTOS
CREDITO Y COBRANZA, TALENTO HUMANO, ATENCIÓN AL CLIENTE.

OBJETIVO:

- Realizar un estudio de las Áreas tomadas como punto de interés para la presente Auditoría de Gestión

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. PT.	ELABORADO	REVISADO
1	CRÉDITO Y COBRANZA Revisar procesos y procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> Concesión de un microcrédito Aplicación de manuales de crédito Verificación del contenido de carpetas de crédito 	RP	VT Y LM	
2	TALENTO HUMANO Revisar procesos y procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> Selección y contratación del personal Análisis de selección del personal, capacitación y evaluación. 	VD	VT Y LM	
3	ATENCIÓN AL CLIENTE Realizar una evaluación a la calidad de servicio. <ul style="list-style-type: none"> Aplicar una encuesta de satisfacción al cliente. 	EAC	VT Y LM	
3	Aplicar indicadores de gestión: <ul style="list-style-type: none"> Eficiencia Eficacia Economía Ética Ecología 	IG	VT Y LM	
4	Elaborar la hoja de hallazgos.	HA	VT Y LM	

Elaborado: VT Y LM

Fecha:

Revisado: Ing. Pedro Díaz

Fecha:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "LATINOAMERICANA" LTDA.
DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

CEDULAS NARRATIVAS

POLÍTICAS DE CREDITO Y REGLAMENTOS DE CREDITO

Este reglamento norma a la concesión de crédito a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Latinoamericana" Ltda. Desde la presentación de la solicitud hasta la recuperación del mismo, dentro del marco de la ley institucional del Sistema Financiero, el Reglamento de la constitución y la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

POLITICAS GENERALES:

1. Políticas de crédito
2. Clasificación de los créditos por garantía
 - Sobre firma
 - Prendario
 - Hipotecario

3. Niveles de aprobación

- Jefe general de crédito
- Comité de crédito
- Consejo de administración

4. Montos

Montos máximos de una operación es de \$ 20.000 dependiendo el tipo de crédito

5.- TIPOS DE MICROCRÉDITOS

Los microcréditos en la cooperativa, pueden ser de tres clases:

- minorista.
- acumulación simple
- acumulación ampliada.

a).- minorista.

Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la cooperativa, sea menor o igual a usd. \$3,000.00, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a usd. \$100,000.00, a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

b).- acumulación simple.

Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la cooperativa, sea superior a usd. \$3,000.00 y hasta usd. \$10,000.00, otorgada a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a usd. \$100,000.00, a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

c).- acumulación ampliada.

Son aquellas operaciones de crédito, superiores a usd. \$10,000.00, y que no superen los usd. \$20,000.00, otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a usd. \$100,000.00, a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

MONTOS PLAZOS Y COLATERAL

• Montos, plazos y colateral.

Segmento monto plazo máximo garantía minorista hasta \$3.000,00 hasta 36 meses garantía prendaria o hipotecaria. Acumulación simple hasta \$10.000,00 hasta 48 meses garantía prendaria o hipotecaria. Acumulación ampliada hasta \$20.000,00 hasta 60 meses garantía prendaria o hipotecaria.

• Destino de microcréditos

a).- microcrédito para emprendimiento de negocio (inversión)

El microcrédito para inversión será destinado para la adquisición de maquinaria, vehículos de trabajo, locales comerciales o equipos necesarios para la implementación de la actividad productiva.

b).- microcrédito para ampliación de negocio (desarrollo)

El microcrédito para desarrollo, financiará la adquisición de inventario, materias primas, insumos o pagos a proveedores para impulsar el desarrollo su negocio.

c).- microcrédito para gestión de negocio (capital de trabajo)

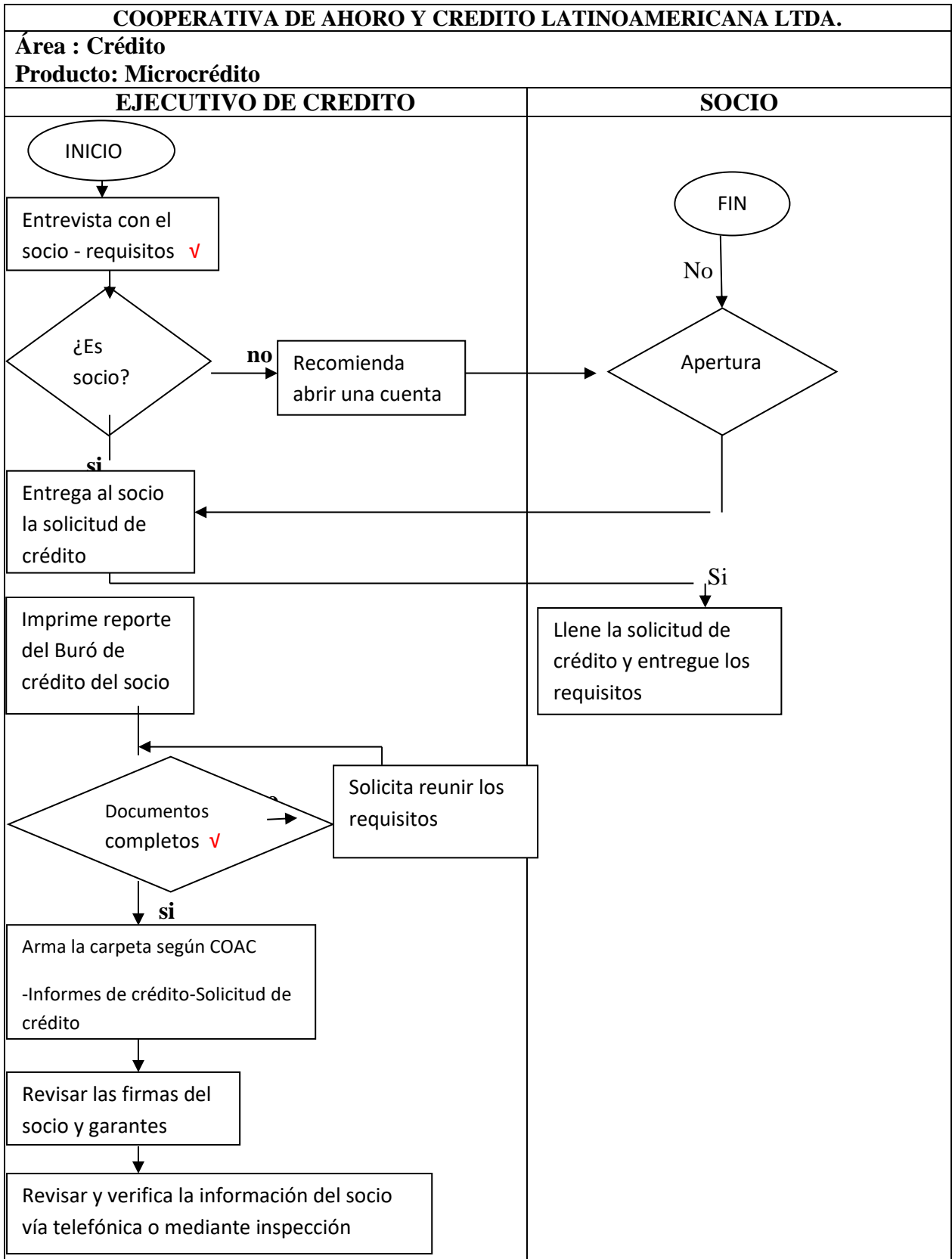
El microcrédito para capital de trabajo mejorará la capacidad de disponibilidad de activo corriente para enfrentar los pasivos corrientes, lo que permitirá al microempresario desarrollar sus actividades de manera normal en el corto plazo art. 7.- del periodo de gracia.- comprendiendo que todo negocio debe seguir un ciclo de crecimiento, hasta alcanzar un desarrollo completo para el normal desenvolvimiento de sus actividades, lo que le permitirá generar los recursos suficientes para cubrir obligaciones y generar rentabilidad bajo condiciones de estabilidad, la cooperativa proporcionará un periodo de gracia para la amortización del capital equivalente a DOS (2) meses en los microcréditos de cualquier segmento. Este mecanismo tiene como finalidad evitar la morosidad en los prestatarios, y actuar como una herramienta de incentivo al emprendimiento. Durante este periodo se liquidará los intereses corrientes sobre el saldo de capital adeudado. El beneficiario del crédito puede renunciar al periodo de gracia para iniciar el pago normal de la amortización en cualquier momento del periodo de gracia. Dentro de los treinta (30) días anteriores al vencimiento del periodo de gracia se notificará al socio beneficiario la proximidad del primer pago de la obligación pendiente, por ende se anticipará y solicitará el pago puntual del préstamo o del dividendo, mediante aviso por escrito, por vía telefónica o correo electrónico. Art. 8.- de las garantías.- la cooperativa de ahorro y crédito exigirá en sus operaciones de microcrédito, una garantía real equivalente al 140% del capital concedido en crédito.

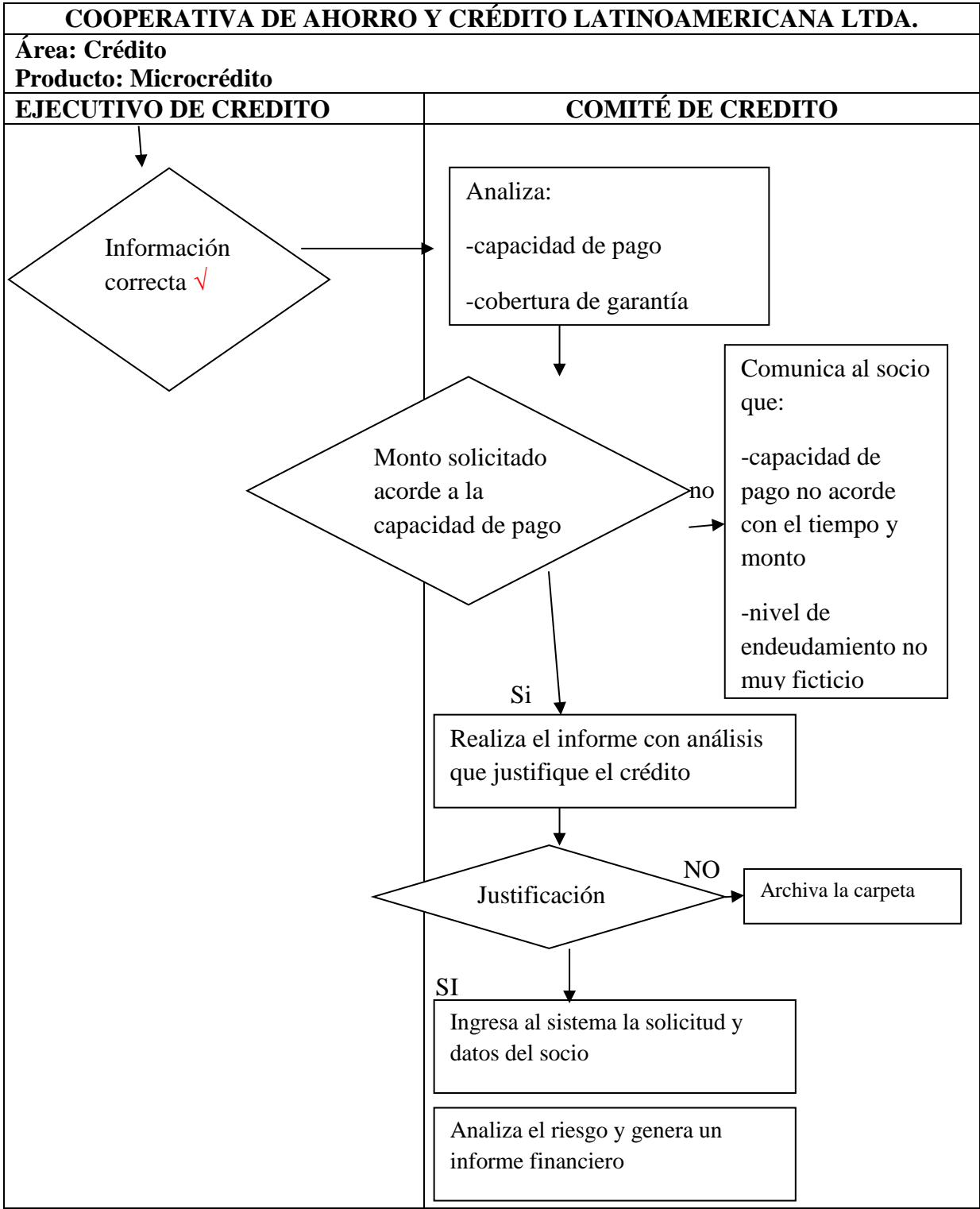
Elaborado: **VT Y LM**

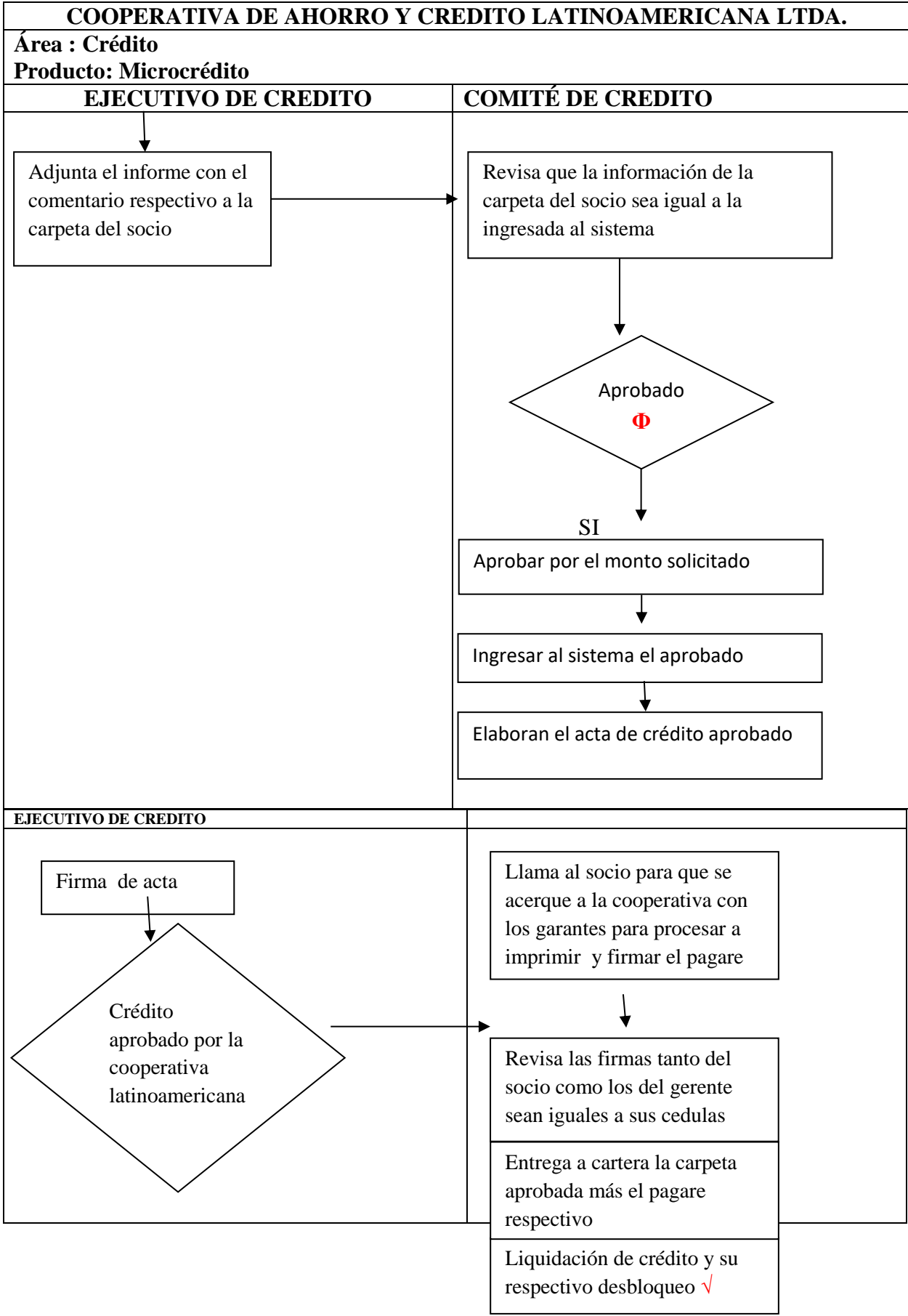
Fecha:

Revisado: **Ing. Pedro Díaz**

Fecha







VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Datos:

N: Tamaño de la población

n: Muestra

ME: Margen de error (0.05)

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

$$n = \frac{320}{(0,05(320-1)+1)}$$

$$n = \frac{320}{(0,0025(319)+1)}$$

$$n = \frac{320}{(0,0025(319)+1)}$$

$$n = \frac{320}{1,8}$$

$$n = 177,78$$

NA= Para la realización de la presente tesis se determinó la muestra mediante la fórmula de muestreo que determina la utilización de 177.78 carpetas de microcrédito para la determinación del correcto manejo de documentos en consideración de la magnitud de la muestra y considerando los fines académicos de la investigación utilizaremos la cantidad de diez carpetas de microcrédito para el presente examen.

ENTIDAD: Cooperativa De Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoria De Gestión

PROCEDIMIENTO: verificación de la documentación (contenido de carpetas)

N°	SOCIO	APELLIDOS Y NOMBRES	IDENTIFICACION	ESTADO DEL CREDITO	TIPO DE CREDITO	MONTO		PLAZO
						SOLICITADO	APROBADO	
1	00273	VARGAS ALARCON FABRICIO RODRIGO	1600226615	CANCELADO	Microcrédito	1000	1000	2 meses
2	00276	CRUZ CUSME ROSA ANA	1712378189	CANCELADO	Microcrédito	1000	1000	2 meses
3	00284	TOBANDA MORA JORGE ANIBAL	1600159261	ACTIVO	Microcrédito	3500	3000	24 meses
4	00310	MACHADO JOSE DAVID	1600119893	CANCELADO	Microcrédito	2000	2000	8 meses
5	00299	TAMYO LOPEZ GISSELA DAYANARA	1600364945	CANCELADO	Microcrédito	5000	4000	24 meses
6	00308	CARRASCO PAREDES MONICA DEL CARMEN	1600394066	ACTIVO	Microcrédito	2500	2500	24 meses
7	00290	FREIRE CORTES REGINALDO RIGOBERTO	1600219057	CANCELADO	Microcrédito	3000	3000	1 mes
8	00303	LARA OROSCO RAFAEL EDGAR	1600173866	ACTIVO	Microcrédito	4000	4500	18 meses
9	00307	SALCEDO PAZMIÑO CARLOS MANUEL	1600196461	ACTIVO	Microcrédito	3000	3000	24 meses
10	00273	VARGAS ALARCO FABRICIO RODRIGO	1600226615	CANCELADO	Microcrédito	4500	3000	24 meses

ENTIDAD: Cooperativa De Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoria De Gestión
PROCEDIMIENTO: Constatación Física de documentos

N°	SOCIO	JUSTIFICACION DE INGRESO	SOLICITUD DE CREDITO	IDENTIFICACION		PAPELETA DE VOTACION		SERVICIO BASICO		FOTO	CROQUIS DE DOMOCILIO
				SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE		
1	00273	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Ø
2	00276	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3	00284	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
4	00310	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
5	00299	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
6	00308	√	√	√	√	√	√	√	Ø	√	√
7	00290	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
8	00303	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
9	00307	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
10	00273	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

√ = Revisado o Verificado

Ø = No existe documentación

ENTIDAD: Cooperativa De Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoria De Gestión

PROCEDIMIENTO: Documentación de Respaldo

N°	SOCIO	DOCUMENTOS QUE RESPALDEN EL DESEMBOLSO DE CREDITO								
		COPIA DE ACTA DE EJECUTIVO DE CREDITO MONTOS = 0 > A \$ 5000	APROBACION DE CREDITO MONTOS <A \$5000	ORDEN DE PAGO	TABLA DE AMORTIZACION	COPIA DEL PAGARE	AUTORIZACION	SOLICITUD DE INFORMACION	LIQUIDACION DE CREDITO	CONTRATO DE CREDITO
1	00273		√	√	√	√	√	√	∅	√
2	00276		√	√	√	√	√	√	√	√
3	00284	√	√	√	√	√	√	∅	√	√
4	00310		√	√	√	√	√	√	√	√
5	00299		∅	√	√	√	√	√	√	√
6	00308	∅	√	∅	√	√	√	√	√	√
7	00290		√	√	√	√	√	√	√	√
8	00303		√	√	√	√	√	√	√	√
9	00307		√	√	√	√	√	√	√	√
10	00273		√	√	√	√	√	√	√	√

√ = Revisado o Verificado

∅ = No existe documentación √ = Revisado o Verificado

∅ = incumplimiento en el proceso de archivo

ENTIDAD: Cooperativa De Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoria De Gestión

PROCEDIMIENTO: Documentación de Respaldo

N°	SOCIO	DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN EL ANALISIS FINANCIERO		
		INFORMACIÓN DE INSPECCIÓN	BURO DE CREDITO	
			SOCIO	GARANTE
1	00273	√	√	√
2	00276	√	√	√
3	00284	√	√	√
4	00310	√	√	√
5	00299	√	√	√
6	00308	√	√	√
7	00290	√	√	√
8	00303	√	√	√
9	00307	√	√	√
10	00273	√	√	√

RECOMENDACIONES:**Gerencia:**

- Medir y establecer tiempos de respuesta en cada una de las etapas de crédito con la finalidad de detectar en que procesos existe demora para corregirlos.
- Analizar los factores que o procesos de cobranza que registran altos índices de morosidad y minimizar el riesgo de incumplimiento de pago.

Al jefe general de crédito y cobranza:

- Cumplir con los plazos en indica el manual de cobranza en lo referente a la entrega de créditos para recuperación judicial.
- Cumplir con los plazos establecidos en el reglamento de crédito para la realización de los seguimientos de créditos.

COMENTARIO:

Los créditos en mora no tienen el seguimiento en el proceso de recuperación y en algunos casos no se encuentran actualizados datos como dirección, teléfonos, empleos, lo que dificulta la gestión de recuperación.

Se debe dar cumplimiento a las normas establecidas por los entes de control y conforme a las normas que rige el reglamento de crédito y cobranza de la cooperativa.

RECOMENDACIÓN:**Gerente**

- Realizar un seguimiento sobre el cumplimiento de las políticas establecidas en el manual en lo referente a actualización de datos, ingreso de valores por conceptos de notificaciones, ingreso de acciones realizadas en el sistema, lo que permite que las gestiones de recuperación de cartera sean más efectivas.
- Contratar un profesional de cobranzas que dedique todo su tiempo a gestionar la recuperación de cartera para lograr mejores resultados.
- Declarar el plazo vencido de los créditos de acuerdo al tiempo y a los días de vencimiento que norma el reglamento para cumplimiento de lo establecido por el ente de control.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “LATINOAMERICANA” LTDA.
ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Latinoamericana” Ltda. Dentro de sus objetivos busca mejorar la calidad de servicio que brinda a los socios, por tanto le solicitamos de muy amablemente se digne contestar esta encuesta, la cual contribuirá a mejorar nuestro servicio

Autores: Vanessa Troncozo y Luis Maliza

1.- Usted acude a La Cooperativa “Latinoamericana” Ltda. Por

- a) Confianza
- b) Seguridad
- c) Atención o servicio
- d) Todas las anteriores

2.- ¿Qué tipo de producto o servicio utiliza en la Cooperativa “Latinoamericana” Ltda.?

- a) Crédito
- b) Ahorros
- c) Plazo fijo
- d) Otros servicios

3.- Usted mantiene sus depósitos en la Cooperativa “Latinoamericana” Ltda. Por

- a) Seguridad
- b) Por tasas
- c) Otros

4.- Considera usted que para acreditar a un crédito los requisitos solicitados son:

- a) Muchos
- b) Pocos
- c) Nada

5.- ¿Qué tipo de crédito solicitó usted en la Cooperativa “Latinoamericana” Ltda.?

- a) Inversión
- b) Desarrollo
- c) Capital

6.- El crédito que usted solicitó a la Cooperativa “Latinoamericana” Ltda. Fue:

- a) Aprobado
- b) Rechazado

7.- El tiempo que la Cooperativa “Latinoamericana” Ltda. Se demora en entregar el crédito es:

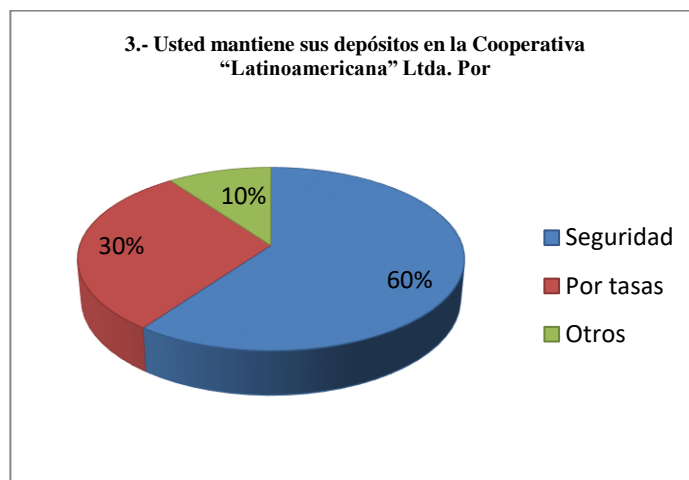
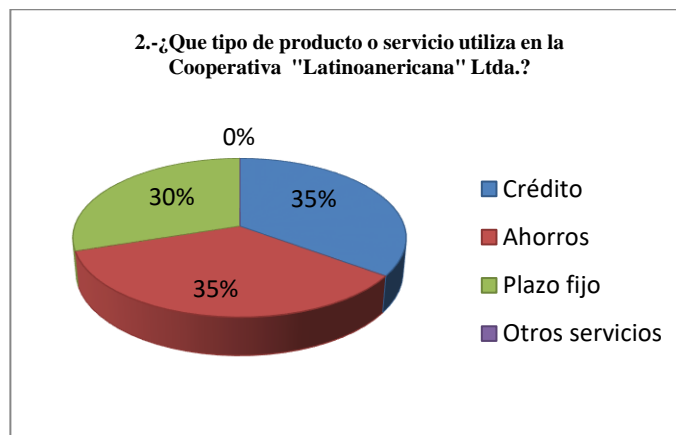
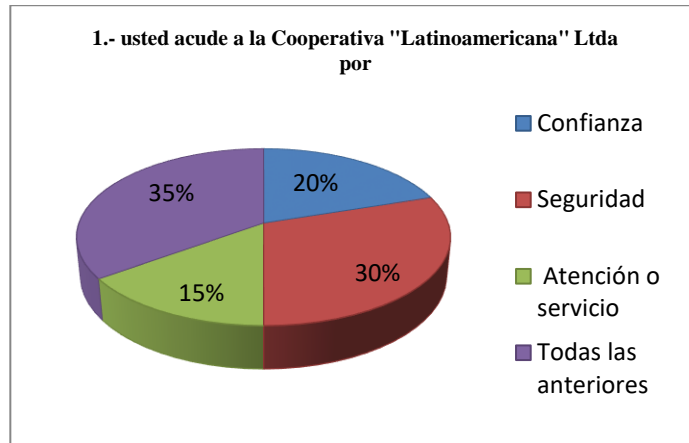
- a) Menor a 8 días
- b) 8-15 días
- c) 15-30 días
- d) más de 30 días

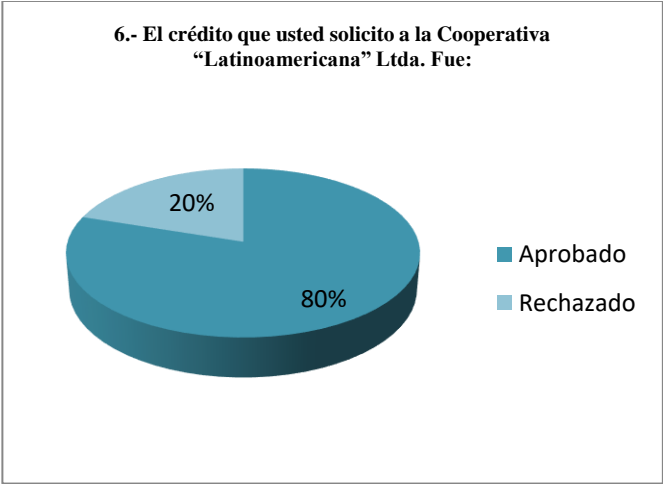
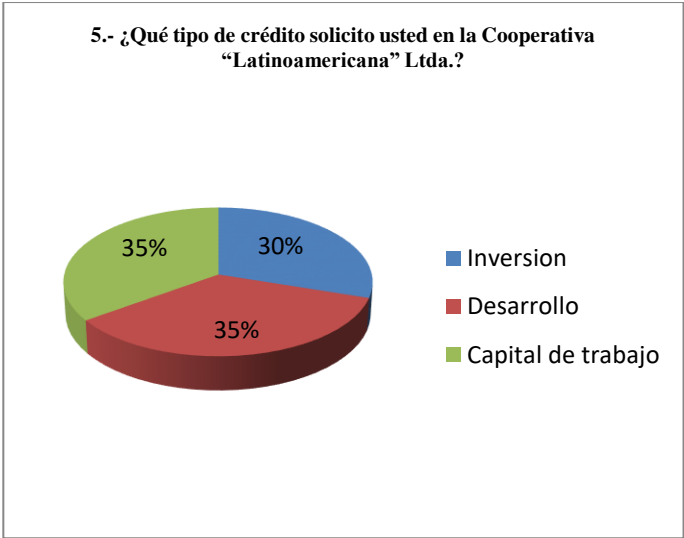
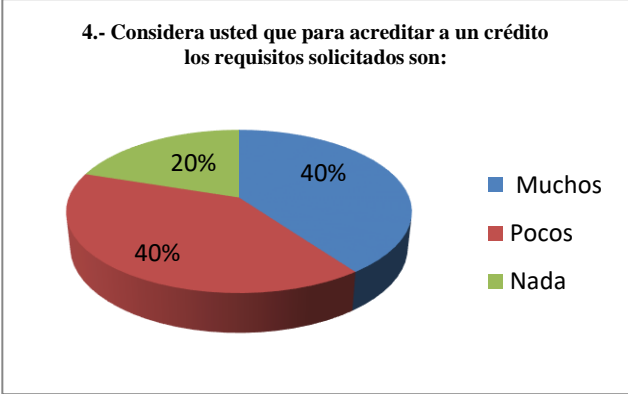
8.- ¿Cuál fue el trato que le brindó en el servicio solicitado?

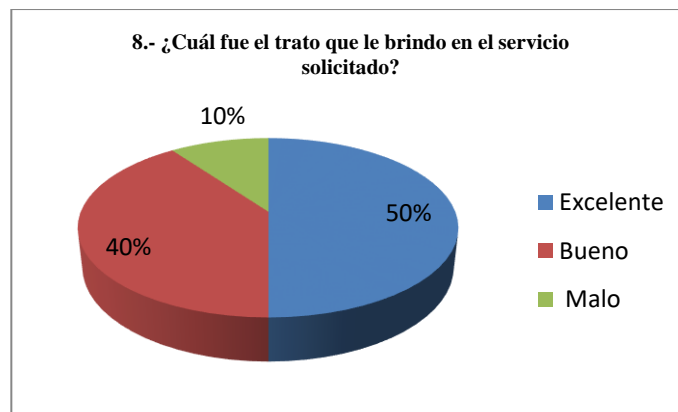
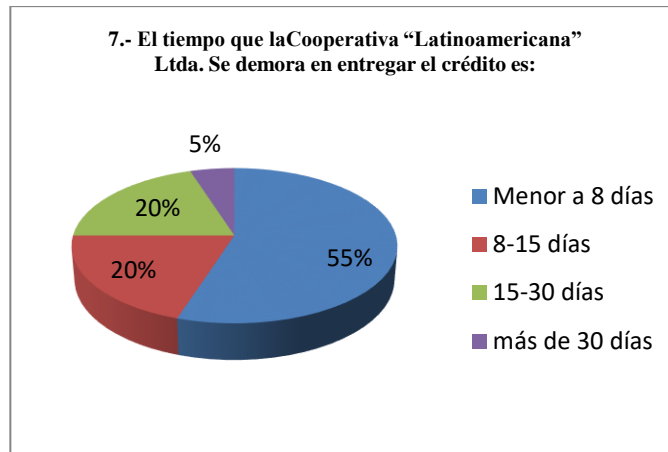
- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Malo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "LATINOAMERICANA" LTDA.
DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL2013

TABULACION DE ENCUESTAS A SOCIOS, DE PRODUCTOS Y SATISFACCION AL CLIENTE







COMENTARIO:

De la muestra de 20 encuestas realizadas a los socios, en el horario de atención de 8:00 a 1:00 horas, se puede concluir que:

- El 50% de los socios acuden a la Cooperativa por seguridad y confianza que esta ofrece, porcentaje muy representativo que ha ganado durante los 3 años de vida institucional.
- Es rescatable mencionar que atención al cliente que brinda la Cooperativa a los socios está en un rango 50% excelente y el 40% bueno
- El 40% de los socios consideran que la Cooperativa, solicita muchos requisitos para otorgar o acceder a un crédito
- El tiempo estimado que la Cooperativa se demora en otorgar un crédito está en un rango de 8 a 15 días y representa 55%.

Recomendaciones:

Al jefe de crédito.

- Proponer a las instancias correspondientes, reformas en lo referente a los requisitos de crédito, con la finalidad de adaptar el reglamento y no perder socios que puedan ir a la competencia, cuidando siempre el riesgo crediticio.
- Revisar el proceso de crédito, para identificar en que instancias se produce la demora, depurando así dicho proceso para acortar el tiempo de entrega de un crédito.

Elaborado: **VT Y LM**
Fecha:

Revisado: **Ing. Pedro Díaz**
Fecha

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "LATINOAMERICANA" LTDA.
DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

ANALISIS DE POLITICAS Y PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

POLITICAS	SE CUMPLE	NO SE CUMPLE	OBSERVACION
<p>PROCEDIMIENTOS PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil profesional • Perfil de competencia • Ejecución de proceso de selección • Fuentes y medios de reclutamiento externo • Análisis y ponderación de carpetas de los postulantes • Calificación de requisitos mínimos • Entrevista preliminar • Pruebas: Diagnostico de personalidad, diagnostico psicotécnico, diagnostico técnico referencias anteriores 	<p>No</p> <p>Si</p> <p>Si</p> <p>Si</p> <p>Si</p> <p>Si</p> <p>Si</p> <p>Si</p>		<p>Parcialmente</p> <p>Publicación a través de prensa e internet Hojas de vida</p> <p>Educación formal, edad y experiencia</p>

COMENTARIO:

La mayor parte de la Cooperativa cumple con el perfil profesional, pero se puede evidenciar que existe parte del personal que no posee estudios superiores pero que cuenta con varios años de especialización en el área de crédito se recomienda que se motive a los colaboradores a continuar sus estudios para que de esta manera puedan acreditar su permanencia en el cargo.

<p>Elaborado: VT Y LM Fecha:</p>	<p>Revisado: Ing. Pedro Díaz Fecha</p>
---------------------------------------------	---------------------------------------------------

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "LATINOAMERICANA" LTDA.
DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

CEDULA NARRATIVA DEL MANUAL DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

Cuando existe una vacante, la cooperativa la cubre a través de concursos de merecimiento, proceso en la que intervienen los siguientes pasos:

1. RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL:

- a) Interno.- en el reclutamiento interno, el jefe de Recursos Humanos busca candidatos que se alineen al perfil definido para el cargo vacante, reclutando aspirantes interesados en participar en el proceso, al interior de la cooperativa "Latinoamericana" Ltda.
- b) Externo.- en el reclutamiento externo, el jefe de Recursos Humanos busca candidatos que se alineen al perfil definido para el cargo de la vacante, reclutando aspirantes externos a través del uso de fuentes y medios de reclutamiento.
- c) Fuentes y medios de reclutamiento externo: son aquellas herramientas que el jefe de Recursos Humanos utiliza para reclutar personal externo, como las siguientes fuentes:

Fuentes:

Colegios Profesionales
Universidades
Instituciones superiores instituciones de educación media
Empresas similares

Medios

Prensa
Internet
Radio

2. Análisis y ponderación de carpetas de postulantes.

- a) Calificación de requisitos mínimos
 - Educación formal
 - Edad
 - experiencia
- b) Capacitación afín
- c) Ubicación geográfica (domicilio del postulante)

3. Entrevista preliminar.

- a) Presentación
- b) Conocimiento
- c) Aspiración

4. Pruebas.

- a) Diagnóstico de personalidad
- b) Diagnostico psicotécnico
- c) Diagnostico técnico
- d) Referencias de trabajos anteriores.

5. Terna final

En este punto la decisión final de la contratación es tomada por el jefe inmediato conjuntamente con el subgerente de la unidad responsable, el gerente general y el jefe de recursos humanos cuyo rol es asesorar la toma de la decisión final.

6. Políticas de selección de personal.

- No podrán ingresar al proceso de selección ninguna persona que tenga hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, esto aplica a miembros de consejo administrativo, vigilancia, gerencia general, subgerencia, jefaturas y todos los demás empleados de la cooperativa.
- Los postulantes a un cargo de la institución no deberán constar en central de riesgos con una calificación mayor a “B” y no presentar novedades en el cumplimiento de la ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas
- Para el proceso de reclutamiento de personal, se debe primero considerar reclutamiento en fuentes internas, so no existe conformidad con esto, se debe recurrir al reclutamiento en fuentes externas.

Elaborado: **VT Y LM**
Fecha:

Revisado: **Ing. Pedro Díaz**
Fecha

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “LATINOAMERICANA” LTDA.
DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CEDULA NARRATIVA DEL MANUAL DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL
PERSONAL**

- Todos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Latinoamericana” Ltda. Sin excepción, se sujetaran a los sistemas de evaluación del desarrollo que la cooperativa establece.
- Se exceptúa de esta evaluación al gerente general quien es evaluado por el consejo administrativo y auditor interno quien es evaluado por la Asamblea General y el Consejo Administrativo, en base a su gestión anual al frente de la institución.
- Todos los jefes departamentales, comerciales serán evaluados de dos maneras.
 - Evaluación por cumplimiento de objetivos departamentales e institucionales.
 - Evaluación general de actitudes.
- La evaluación del desempeño de los empleados de la cooperativa se hará a través de su jefe inmediato en coordinación con el jefe de recursos humanos.
- La evaluación del desempeño una vez al mes.

POLÍTICAS DE EVALUACIÓN PERIODO DE PRUEBA

- Los resultados de evaluación del periodo de prueba, serán entregados por el jefe inmediato al área de Recursos Humanos con quince días de anticipación a la culminación de dicho periodo, con esta información y previo análisis entre ambas instancias, el jefe de Recursos Humanos sugerirá al jefe inmediato planes de acción para corregir problemas que puedan sugerir con el empleado. Si la evaluación es aceptada, se dará continuidad a la relación laboral entre la institución y el empleado, caso contrario se podrá decir la terminación del contrato.

COMENTARIO:

No se cumple con la etapa de evaluación al personal

Elaborado: VT Y LM Fecha:	Revisado: Ing. Pedro Díaz Fecha
-------------------------------------	-------------------------------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LATINOAMERICANA Ltda.
INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE EFICIENCIA

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	APLICACIÓN	RESULTADO	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN
Cumplimiento de gestión Consejo de Adm.	Gestión Administrativa	$\frac{\# \text{de asambleas realizadas en el periodo}}{\# \text{de asambleas programadas para el periodo}}$ X 100	$\frac{2}{2}$ X 100	100%	Anual	Óptimo 90%- 100% Normal 80%-89% Crítico <89%

NOTA: Las asambleas programadas se las realizo según lo establecido en el estatuto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	APLICACIÓN	RESULTADO	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN	META
Perspectiva de crecimiento	Cumplir con las expectativas crediticias de los socios	$\frac{\# \text{ de socios nuevos}}{\text{Total del número de socios}}$ X 100	$\frac{115}{345}$ X 100	33,33%	Anual	Óptimo 20%-25% Normal 15%-19% Crítico 19%	25%

NOTA: El incremento de socios es muy favorable para la cooperativa.

INDICADORES DE EFICACIA

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	APLICACIÓN	RESULTADOS	FRECUENCIA	RANGO DE MEDICIÓN	META
Capacitaciones	Gestionar el desarrollo y capacitación del Talento Humano de la Cooperativa	$\frac{\# \text{ de empleados capacitados}}{\text{Total de empleados de la cooperativa}}$ X 100	$\frac{0}{7}$ X 100	0%	Anual	Óptimo 90%-98% Normal 85%-89% Crítico 85%	100%

NOTA: Los empleados no son capacitados y no se ha dispuesto un cronograma de capacitaciones anuales y tampoco se ha resignado un presupuesto durante el periodo objeto del análisis.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	APLICACIÓN	RESULTADOS	RANGO DE MEDICIÓN	META
Becas	Becas estudiantiles	$\frac{\# \text{ de becas entregadas}}{\text{Total de becas presupuestadas entregar}}$ X 100	$\frac{0}{5}$ X 100	0%	Óptimo 5 Normal 3 Crítico 0	100%

NOTA: Como mecanismo de intensivo a los socios la cooperativa programó la entrega de becas estudiantiles para los hijos de los socios cuyo objetivo no se cumplió en el periodo.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	APLICACIÓN	RESULTADOS	RANGO DE MEDICIÓN	META
Soluciones habitacionales	Viviendas	$\frac{\# \text{ de viviendas entregadas}}{\text{Total viviendas presupuestadas construir}}$ X 100	$\frac{0}{1}$ X 100	0%	Óptimo 2 Normal 1 Crítico 0	100%

NOTA: La cooperativa tenía previsto para el periodo la construcción de una vivienda cuyo objetivo era la mejora de calidad de vida de los socios y un mecanismo de inversión de la cooperativa.

INDICADORES DE ECONOMIA

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	APLICACIÓN	RESULTADO	RANGO DE MEDICIÓN	META
Cobertura de Créditos	Satisfacción del cliente (socios)	$\frac{\text{Total de créditos concedidos}}{\text{Total de solicitudes de crédito en el periodo}}$ X 100	$\frac{320}{332}$ X 100	96.38%	Óptimo 95%-100% Normal 80%-94% Crítico 80%	100%

NOTA: los créditos no fueron concedidos en su totalidad por falta de documentación la cual solicitaba la cooperativa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	APLICACIÓN	RESULTADO	RANGO DE MEDICIÓN
UTILIDAD	ADMINISTRACION	$\frac{\text{Utilidad alcanzada}}{\text{utilidad esperada}} \times 100$	$\frac{5377,84}{10000} \times 100$	53,78%	<p>Óptimo 95%-100%</p> <p>Normal 94%-50%</p> <p>Crítico <50%</p>

NOTA: La cooperativa obtuvo una rentabilidad razonable durante el periodo analizado

INDICADORES DE ÉTICA

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	APLICACIÓN	RESULTADO	RANGO DE MEDICIÓN
Quejas recibidas	Recursos humanos	$\frac{\text{Quejas procedentes}}{\text{/quejas recibidas en los buzones}} \times 100$	$\frac{8}{10} \times 100$	80%	<p>Óptimo 100%</p> <p>Normal 80%</p> <p>Crítico <80%</p>

NOTA: Todas las quejas y reclamos son receptadas por el personal de recursos humanos pero no son atendidas en su totalidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	FORMULA DEL CÁLCULO	APLICACIÓN	RESULTADO	RANGO DE MEDICIÓN
Cumplimiento de valores contenidos en el código de ética	Valores	$\frac{\text{Personal cumple código ética}}{\text{/total personal}} \times 100$	$\frac{6}{7} \times 100$	85,71%	<p>Óptimo 95%-100%</p> <p>Normal 94%-80%</p> <p>Crítico >80%</p>

NOTA: El personal de la cooperativa en la mayoría cumple con el código de ética

INDICADORES DE ECOLOGÍA

NOMBRE DEL	FACTORE	FORMULA DEL	APLICA	RESULTAD	RANGO
------------	---------	-------------	--------	----------	-------

INDICADOR	S CRITICO S	CÁLCULO	CIÓN	O	DE MEDICIÓN
Conciencia Medioambiental	Reciclaje	$\frac{\text{\# de personal que recicla}}{\text{tota del personal}} \times 100$	$\frac{5}{7} \times 100$	71.42%	Óptimo 100% Normal 94%-80% Crítico <80%

NOTA: Los recursos de reciclaje no son manipulados correctamente por falta de concientización al personal de la cooperativa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORE S CRITICO S	FORMULA DEL CÁLCULO	APLICA CIÓN	RESULTAD O	RANGO DE MEDICIÓN
Clasificación de desperdicios	Punto ecológico	$\frac{\text{Botes de basura clasificados}}{\text{total basureros disponibles}} \times 100$	$\frac{0}{1} \times 100$	0	Óptimo 4 Normal 3 Crítico 0

Nota: No existen basureros clasificados para el depósito de desperdicios en la entidad.

RESUMEN DE INDICADORES		
INDICADOR	RESULTADO	RANGO DE MEDICION O META
Cumplimiento de gestión consejo administrativo	100%	Optimo
Respectiva de crecimiento	33.33%	Optimo
Capacitaciones	0%	Crítico
Becas	0%	Crítico
Soluciones habitacionales	0%	Crítico
Cobertura de crédito	96.38%	Optimo
Utilidad	53.78%	Normal
Atención a quejas recibidas	80%	Normal
Cumplimiento de valores en el código de ética	85.71%	Normal
Conciencia Medioambiental	71.42%	Crítico
Clasificación de desperdicios	0%	Crítico

COMENTARIO:

La utilización de indicadores de gestión nos permite determinar el éxito de un proyecto u organización, posteriormente se pueden utilizar de manera continua

durante los periodos sucesivos con regularidad esto permitirá a la cooperativa tener un conocimiento real del avance de sus objetivos y en base a estos indicadores planteados se pueden implementar nuevos en consideración de diferentes de la realidad presente y de acuerdo a parámetros que se consideren de interés para el correcto desarrollo de la cooperativa permitiendo evaluar el desempeño y resultados obtenidos.

En la aplicación de los indicadores propuestos podemos notar que existen varios parámetros a considerar de acuerdo a los rangos de medición o metas planteadas, estos indicadores deben ser tomados en consideración por la administración pues muestran que no se ha tomado en cuenta los objetivos anuales planteados en el desarrollo de sus operaciones.

MATRIZ DE MONITOREO EVALUACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

PERIODO: Enero a Diciembre del 2013

N°	REF P/T	TITULO DEL HALLAZGO	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
1	RP 5/18	Proceso de concesión de créditos.	Documentación faltante en las carpetas de microcrédito	En el manual de créditos y cobranzas establece un listado de documentos necesarios de respaldo para la concesión de créditos.	Falta de compromiso e interés en cumplir el procedimiento por parte de los Ejecutivos de crédito así como un control frecuente por parte de los administrativos	No se dispone de la información necesaria que respalde la concesión de créditos incrementando el riesgo en el proceso de cobranzas.	Existe incumplimiento de los procedimientos y falta de control por parte de los administrativos.	<p>AL COMITÉ DE CREDITO:</p> <p>Realizar la verificación de documentos que contiene una carpeta de crédito de manera sorpresiva y constante ya que les permitirá tomar decisiones oportunamente y evitar conflictos con los socios</p> <p>AL GERENTE:</p> <p>Verificar la existencia de la información respaldo de los crédito y confirmar que se encuentren completas y debidamente respaldadas aleatoriamente por lo menos una vez al mes.</p>
2	RP 11/18	Metas crediticias	No se colocaron la cantidad de créditos esperados para el periodo 2013 presupuestados por la cooperativa	En Asamblea General de socio determinó el presupuesto de colocación de créditos para el periodo 2013	No se establecieron metas mensuales de cumplimiento de metas y captación de nuevos socios y clientes	Disminución de la utilidad esperada para el periodo incumplimiento de objetivos	Existe demora en la calificación de carpetas lo cual repercute en la concesión de microcréditos y por la falta de motivaciones y metas no se llega a los objetivos esperados.	<p>AL GERENTE:</p> <p>Se recomienda la recepción de informes semanales de las actividades realizadas por el personal de crédito y cobranzas que permita realizar correcciones y solucionar debilidades.</p>

N°	RE F P/T	TITULO DEL HALLAZGO	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
3	VD 2/4	Perfiles profesionales	Incumplimiento con el proceso de contratación del personal	Según el manual de selección del personal se establece que se cumpla con un perfil mínimo de parámetros obligatorios antes de una contratación	Por la falta de difusión sobre puestos de trabajo en la cooperativa no asiste personal idóneo para los cargos	No existe el conocimiento necesario para la realización de las actividades asignadas.	Se debe seguir los procedimientos para la contratación del personal y realizar las respectivas evaluaciones previas a su contratación.	AL JEFE DE TALENTO HUMANO: Ejecutar el procedimiento para la contratación y evaluación de personal establecidas en el manual de selección del personal.
4	IG ¾	Políticas de mitigación medioambiental	La cooperativa no asume las normas medioambientales	Normas medioambientales ISO 14000 que es un conjunto de normas que se refiere a la gestión ambiental aplicada a la empresa.	Debido a la falta de conciencia medioambiental	Una utilización inadecuada de los recursos medioambientales que posee la cooperativa favoreciendo a la contaminación ambiental	Existe desperdicio en útiles de oficina No todo el personal realiza el reciclaje o la reutilización de material reciclado	AL GERENTE: Realizara un plan de remediación ambiental aplicado a la cooperativa basándose en las leyes medioambientales ISO 14000 ajustándose a la realidad de la cooperativa

Elaborado: VT Y LM

Fecha:

Revisado: Ing. Pedro Díaz

Fecha:

FASE IV
ELABORACIÓN DEL INFORME Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
PROGRAMA DE AUDITORIA

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoria de Gestión

PERIODO: Enero a diciembre del 2013

OBJETIVO:

- Dar conocer el informe final que consta de conclusiones y recomendaciones a las cuales se ha llegado luego de la realización de la Auditoría de Gestión.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. PT.	ELABORADO POR:	REVISADO
1	Elaborar la convocatoria a conferencia Elaborar la carta de presentación.	CP	VT Y LM	
2	Redactar el borrador del Informe de Auditoría.	CR1	VT Y LM	
3	Discutir el borrador del informe con la Gerencia y personal involucrado.	CR2	VT Y LM	
4	Elaborar el informe final de Auditoría.	IA	VT Y LM	

Elaborado: VT Y LM Fecha:	Revisado: Ing. Pedro Díaz Fecha
-------------------------------------	-------------------------------------------

FASE IV
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

La ejecución del trabajo de auditoria se sometió a una revisión y se determinó que ha sido realizado en forma satisfactoria y que los resultados obtenidos son consistentes con las conclusiones y recomendaciones que se presentaran en el informe final.

La supervisión es la base en la revisión de documentos de trabajos de auditoria, integrado en cada nivel de ejecución del trabajo.

Se recibió algunas instrucciones sobre:

- Contenido básico de los papeles de trabajo
- Contenidos de las hojas de hallazgos
- Características de los informes de auditoria

El supervisor aprobó cada uno de los papeles de trabajo preparado por el equipo de auditoría

El gerente general, ejecutivo de negocios, talento humano, atención al cliente, y tesorera nos han entregado toda la información necesaria para cumplir con las actividades

Se ejecutara los siguientes pasos para la comunicación de resultados

- Convocatoria a la conferencia final
- Acta de conferencia final de comunicación de resultados
- Elaboración final del informe

CONVOCATORIA A CONFERENCIA FINAL

Puyo, 16 de Diciembre del 2014

Señor.

Abg. Polo Lascano

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LATINOAMERICANA Ltda.

Presente.

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y 23 de su Reglamento, convocamos a usted a la conferencia final de comunicación de resultados de la Auditoría de a la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LATINOAMERICANA LTDA.**

Por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, dicho acto se llevara a cabo en el auditorio de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LATINOAMERICANA LTDA. Ubicada en las calles Vicente Rocafuerte s/n Gonzalo Pizarro el día 19 de Diciembre a las 17:00; en caso de no asistir personalmente agradecemos notificarnos por escrito, el nombre, apellido y cargo de la persona que participara en su representación.

Atentamente,

Luis Maliza Obando
Jefe de Equipo de Auditoría

Paola Vanessa Troncozo
Auditor externo

INDICE

- 1. SIGLAS Y ABREVIATURAS**
- 2. CARTA DE PRESENTACION**
- 3. INFORME**

3.1 CAPITULO I

- 3.1.1 Motivo del examen
- 3.1.2 Objetivo del examen
- 3.1.3 Alcance del Examen
- 3.1.4 Base Legal
- 3.1.5 Estructura Orgánica
- 3.1.6 Objetivos de la Auditoría

3.2 CAPITULO II

- 3.2.1.1 Resultados del Examen

Carta de Presentación

Puyo, 23 de Diciembre del 2014

Señor.

Abg. Polo Lascano

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
LATINOAMERICANA Ltda.**

Presente.

De mi consideración:

Se ha analizado la gestión realizada por la cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Correspondiente al periodo Enero a Diciembre 2013, el desarrollo del trabajo se lo realizo en conformidad a las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.

De acuerdo a la naturaleza del informe del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la auditoría de gestión a la Cooperativa se presentan en el presente informe expresando conclusiones y recomendaciones que de seguro serán de beneficio para la entidad.

Atentamente,

Paola Vanessa Troncozo
Auditor externo
AUDITA

Puyo, 23 de Diciembre del 2014

Señor.

Abg. Polo Lascano

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
LATINOAMERICANA Ltda.**

Presente.

De mi consideración:

En la ciudad de Puyo a los diecinueve días del mes de diciembre del año dos mil catorce, suscribe la señorita Paola Vanessa Troncozo Guevara en calidad de auditora, en la sala de sesiones de la institución con el objeto de dar constancia a la lectura del informe de Auditoria de Gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Periodo enero a diciembre 2013 que fue realizada en conformidad a las normativas vigentes.

A continuación se dan a conocer las respectivas debilidades encontradas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones con la certeza de que serán para beneficio de la entidad.

Atentamente,

Paola Vanessa Troncozo
Auditor externo
AUDITA

INFORME
AUDITORIA DE GESTION
PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2013



CAPITULO I

MOTIVO DEL EXAMEN

La presente Auditoria de Gestión a la cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana del periodo enero a diciembre del 2013 se ejecutó en conformidad con la orden de trabajo N°001 se realiza previa la solicitud de Gerencia General, con su respectiva autorización.

OBJETIVO DEL EXAMEN

Los objetivos de Auditoría se orientaron a:

- Evaluar el control interno
- Identificar áreas críticas e identificar el riesgo
- Evaluar el grado de eficiencia eficacia, economía, ética y ecología de las actividades objetivos y metas que constan en la planificación estratégica de la cooperativa
- Emitir un informe el mismo que contendrá conclusiones y recomendaciones encaminadas a mejorar la gestión operativa de la institución.

ALCANCE DEL EXAMEN

La presente auditoria se realizó en base al análisis de la estructura Administrativa y funcional de la cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. así como la evaluación de sus sistemas de control interno comprendido del periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

BASE LEGAL

Las principales disposiciones legales que regulan el funcionamiento de la cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda. Son:

- Ley de Economía Popular y solidaria
- Ley de equidad tributaria
- Ley de seguridad social
- Estatutos de la cooperativa
- Reglamento interno
- Código del trabajo
- Ley de defensa del consumidor

ESTRUCTURA ORGANICA

La estructura Orgánica de la Cooperativa la conforman:

- Asamblea general de socios
- Consejo de administración
- Consejo de vigilancia
- Gerencia general, nivel ejecutivo

Área de negocios

- Atención al cliente
- Crédito y cobranzas

Área financiera o de apoyo

- Tesorería
- Contabilidad
- Talento humano
- Sistemas

Objetivos de la entidad

- Promover la cooperación económica y social entre sus socios para cuyo cumplimiento recibirá los depósitos de ahorro a la vista, depósitos a plazo fijo, certificados de aportación y depósitos en plan-ahorro que realicen los socios efectuar cobros y pagos así como todas aquellas operaciones financieras necesarias.
- Otorgar préstamos a sus miembros de conformidad al reglamento de crédito.
- Propender al fortalecimiento de la educación de los jóvenes a través de becas crediticias mediante convenios internacionales, y al desarrollo económico y social mediante una adecuada educación cooperativa.

- fomentar el desarrollo del micro empresa comunitaria en donde opera la cooperativa mediante la concesión de asistencia técnica a todos los sectores productivos.
- Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la organización a través de convenios de cooperación.
- Descentralizar nuestros servicios fuera del país para captar los recursos económicos de los ecuatorianos migrantes.
- Potencializar las iniciativas comunitarias a través de los desarrollos productivos y programas sociales para mejorar las condiciones de vida de sus afiliados.
- Desarrollar otras actividades sociales y ofrecer soluciones habitacionales a sus asociados para mejorar las condiciones de vida en los sectores que opera la cooperativa.
- Crear un fondo de ayuda social y solidaria para sus socios.
- Realizar otras actividades que estén encuadradas en la ley de cooperativas y su reglamento general, otras leyes que fueran aplicables y al estatuto de la cooperativa.

RESULTADOS DEL EXAMEN

1.- CÓDIGO DE ÉTICA

El código de ética mantiene en la parte relevante a la vida privada de los colaboradores de la cooperativa en uno de sus artículos dispone que el personal deberá abstenerse de concurrir con el uniforme de la institución a lugares o espectáculos públicos excepto los autorizados por la cooperativa esto ocurre porque los colaboradores desconocen de la existencia de esta reglamentación.

Conclusión:

La cooperativa no aplica el Código de Ética para el desarrollo de las actividades de una manera adecuada con base a principios y responsabilidades.

Recomendación:

A la Asamblea General

Crearé un comité de cumplimiento que tenga funciones esencialmente normativa, reguladora y sancionadora permitiendo la aplicación de las medidas expresadas en el código de ética y difundirlo a los diferentes niveles directivos, ejecutivos y empleados.

2.- CAPACITACIÓN AL PERSONAL

La cooperativa mantiene en sus estatutos la creación de una comisión de educación para que esta cree el plan de trabajo educacional para así favorecer los intereses de la cooperativa ya que el personal no recibe capacitaciones por parte de la cooperativa

Conclusión:

No se ha tomado en cuenta la creación de la comisión de educación para que esta elabore el plan de trabajo educacional que se aplicara el año en curso y sea presentado al consejo para su aprobación.

Recomendación:

Al concejo de Administración:

Crearé la comisión de educación y aprobara el plan de capacitación anual presentado por la comisión de educación y asignar los recursos necesarios

A la comisión de educación:

Realizara el plan de capacitación anual y someterá a la aprobación del Consejo de Administración

3.- EVALUACIÓN DEL PERSONAL

La administración de la cooperativa desconoce el desempeño de su personal pues no realiza las evaluaciones correspondientes.

Conclusión:

No se mide el desempeño del personal da la cooperativa cada seis meses o posterior a finalizado su periodo de prueba que es de tres meses.

Recomendación:

Al Gerente:

Ejecutará la disposición administrativa la cual dice que cada empleado deberá ser evaluado cada seis meses y posterior a su periodo de prueba para acreditar su mantención en el cargo.

4.- RIESGO OPERACIONAL

En la cooperativa no se está reconociendo el riesgo operativo lo cual compromete a la cooperativa pues repercute en la confianza que los socios brindan al momento de depositar sus ahorros.

Conclusiones:

La cooperativa no presta la debida importancia al mitigar este inconveniente lo que está ocasionando un rendimiento bajo al alcanzar los objetivos.

Recomendaciones:

Al Gerente:

Reconocer el riesgo operativo presente en el departamento de créditos y cobranzas y tomar las acciones pertinentes para mitigarlo.

5.- AUDITORIA DE GESTIÓN

Como atribuciones del Consejo de Administración se dispone que deberá realizar por lo menos una auditoria anual a los estados financieros y un examen general de las actividades de la cooperativa y rendir un informe de este particular a la Asamblea General de socios, en la cooperativa no se han realizado Auditorias de Gestión por lo cual no se ha medido la utilización de recursos bajo parámetros de Eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología

Conclusión:

Se desconoce de las bondades de la aplicación de Auditorias de Gestión para conocer el nivel de utilización de recursos y la consecución de metas.

Recomendación:**Al Concejo de Vigilancia**

Realizara una Auditoría de Gestión anual como base para la toma de decisiones

6.- PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

El personal de crédito y cobranza no está realizando a cabalidad los procesos para la concesión de créditos pues se detectó en las carpetas de microcrédito que no existe documentación completa para la concesión de estos.

Conclusiones:

Existe incumplimiento de los procedimientos y falta de control por parte del área administrativa.

Recomendaciones:**Al comité de crédito**

Realizara la verificación de documentos que contiene una carpeta de crédito de manera sorpresiva y constante ya que les permitirá tomar decisiones oportunamente y evitar conflictos con los socios.

Al gerente

Verificar la existencia de la información respaldo de los créditos y confirmar que se encuentren completas y debidamente respaldadas aleatoriamente por lo menos una vez al mes

7.- METAS CREDITICIAS

La Asamblea General estableció un presupuesto para el periodo 2013 en el cual establece un número estimado de microcréditos colocados durante este periodo, el departamento de créditos y cobranzas no cumplió con lo establecido causando que las objetivos presupuestadas no sean alcanzadas.

Conclusión:

Existe demora en la calificación de carpetas lo cual repercute en la concesión de microcréditos y por la falta de motivaciones y metas no se llega a los objetivos esperados.

Recomendación:

Al Gerente

Receptara informes semanales de las actividades realizadas por el personal de crédito y cobranzas que permitirá realizar correcciones y solucionar debilidades..

9.- PERFIL PROFESIONAL

Para la contratación de personal la cooperativa cuenta con parámetros un manual de contratación donde se establece los parámetros a seguir para la contratación del personal y los medios de difusión de los puestos de trabajo.

Conclusión:

Se debe seguir los procedimientos para la contratación del personal y realizar las respectivas evaluaciones previas a su contratación.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Ejecutará el procedimiento para la contratación y evaluación de personal establecidas en el manual de selección del personal.

11.- MITIGACIÓN MEDIOAMBIENTAL.

La cooperativa genera un desperdicio diario ya sea de útiles de oficina como de desechos propios producidos por el personal, los cuales no son reciclados de forma adecuada en observancia de las leyes medioambientales lo cual repercute en favorecer a la contaminación.

Conclusión:

Existe desperdicio en útiles de oficina no todo el personal realiza el reciclaje o la reutilización de material reciclado.

Recomendación:

Al Gerente:

Realizara un plan de remediación ambiental aplicado a la cooperativa basándose en las leyes medioambientales ISO 14000 ajustándose a la realidad de la cooperativa.

FASE V.**SEGUIMIENTO Y MONITOREO****PROGRAMA DE AUDITORIA**

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoria de Gestión

PERIODO: Enero a diciembre del 2013

OBJETIVO:

Presentar a la entidad la Matriz de Monitoreo de recomendaciones para que de acuerdo al cronograma se implementen paulatinamente.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. PT.	ELABORADO POR:	FECHA
1	Presentar la matriz de monitoreo estratégico de recomendaciones como medio para facilitar la aplicación de recomendaciones por parte de la administración de la cooperativa.	MM	VT y LM	

Elaborado: VT Y LM
Fecha:

Revisado: Ing. Pedro Díaz
Fecha

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LATINOAMERICANA LTDA.
MATRIZ PROPUESTO DE MONITOREO DE RECOMENDACIONES**

N°	RECOMENDACIÓN	TIEMPO												RESPONSABLE
		Trim. 1			Trim. 2			Trim. 3			Trim. 4			
	A LA ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS													
1	Crearé un comité de cumplimiento que tenga funciones esencialmente normativa, reguladora y sancionadora permitiendo la aplicación de las medidas expresadas en el código de ética y difundirlo a los diferentes niveles directivos ejecutivos y empleados.													
	AL CONSEJO DE VIGILANCIA													
2	Realizara una auditoria de gestión anual como base para la toma de decisiones.													
	AL CONSEJO DE ADMINISTRACION													
3	Crearé la comisión de educación aprobar el plan de capacitación anual presentado por la comisión de educación y asignar los recursos necesarios													
	A LA COMISIÓN DE EDUCACION													
6	Realizara el plan de capacitación y someterá a la aprobación del Consejo de Administración													
	AL COMITÉ DE CREDITO													
7	Realizara la verificación de documentos que contiene una carpeta de crédito de manera sorpresiva y constante ya que les permitirá tomar decisiones oportunamente y evitar conflictos con los socios.													

N°	RECOMENDACIÓN	TIEMPO				RESPONSABLE
		Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	
	AL GERENTE					
8	Ejecutará la disposición administrativa la cual dice que cada empleado deberá ser evaluado cada seis meses y posterior a su periodo de prueba para acreditar su mantención en el cargo					
9	Reconocer el riesgo operativo presente en el departamento de crédito y cobranzas y tomar las acciones pertinentes para mitigarlo					
10	Verificar la existencia de la información respaldo de los créditos y confirmar que se encuentren completas y debidamente respaldadas aleatoriamente por lo menos una vez al mes					
	Se recomienda la recepción de informes semanales de las actividades realizadas por el personal de crédito y cobranzas que permita realizar correcciones y solucionar debilidades					
11	Realizara un plan de remediación ambiental aplicado a la cooperativa basándose en las leyes medioambientales ISO 14000 ajustándose a la realidad de la cooperativa					
	AL JEFE DE TALENTO HUMANO					
12	Ejecutará el procedimiento para la contratación y evaluación de personal establecidas en el manual de selección del personal					

Elaborado: VT Y LM Fecha:	Revisado: Ing. Pedro Díaz Fecha:
-------------------------------------	--------------------------------------------

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

Posterior a realizada la auditoría de gestión aplicada en la cooperativa de ahorro y crédito latinoamericana Ltda. De la ciudad de puyo provincia de Pastaza que se planteó como objetivo principal medir el desempeño bajo parámetro de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología, se ha procedido a emitir el informe final.

Adicional a esto queremos emitir los siguientes comentarios con el propósito de que sirvan para consecución de metas y objetivos.

El personal de crédito y cobranza no está realizando el proceso adecuado para la concesión de créditos ya que se detectó en algunas carpetas de microcréditos documentos faltantes y también la por falta de control por parte del área administrativa.

Una auditoria de gestión es un examen objetivo que permite identificar a tiempo errores humanos, contables o financieros, así como la desviación de los objetivos y metas institucionales que impide la utilización económica eficiente de sus recursos y el logro de sus objetivos.

RECOMENDACIONES:

Es importante que las autoridades y administradores de la cooperativa a utilicen la auditoría de gestión como un medio para evaluar el cumplimiento de sus objetivos y metas lo que permitirá tomar decisiones oportunas para el cumplimiento de sus objetivos

La aplicación de indicadores de gestión y la modificación de estos de acuerdo a las necesidades de la cooperativa permitirá a la administración contar con una herramienta de evaluación de resultados muy útil pues le permitirá tener conocimiento real de sus logros.

Verificar los documentos que contiene una carpeta de crédito de manera sorpresiva y constante y la determinación de metas mensuales permitirá evitar conflictos con los socios al emitir un crédito.

Determinar si el persona de crédito es el suficiente permitirá agilizar los procesos de concesión de crédito disminuir tiempos de respuesta y evitar información faltante en las

carpetas de los socios de esta manera contribuirá a disminuir el riesgo de recuperación de cartera pues se podrá calificar al solicitante con mayor tiempo brindando de esta manera un mejor servicio a nuestro socios y mejorara la calidad del servicio mejorando la imagen de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Escalante, V. M. (2010). Elementos De Auditoria (Sexta Ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Franklin Finkowsky, E. B. (2013). Auditoría Administrativa Evaluación Y Diagnostico Empresarial (Tercera Edición Ed.). México: Pearson Educación.
- Griag-Cooper, M. (1994). Auditoria De Gestión. Madrid, España: Ediciones Folio.
- Hill, O. R.-I. (2001). Colombia: Lily Solano Arévalo.
- Leonard, W. (1989). Auditoria Administrativa Evacuación De Los Métodos Y Eficiencia Administrativa. México: Ediciones Diana.
- Luna, Y. B. (2012). Auditoría Integral Normas Y Procedimientos (Segunda Edición Ed.). Bobota, Colombia: Eco Ediciones.
- Maldonado E , M. K. (2001). Auditoria De Gestión (Segunda Ed.). Quito, Ecuador: Luz De América
- Meigs, W. B. (1971). Principios De Auditoría. México D.F.: Diana.
- Mendivil Escalante , V. M. (2010). Elementos De Auditoría (Sexta Ed.). México: Cengage Learning Editores S.A. De C.V.
- Milton, M. (2006). Auditoria De Gestión (Tercera Edición Ed.). Quito: Luz De América.
- Teodoro, C. A. (2009). Manual Especifico De Auditoria De Gestión Unidad De Auditoria De Gestión. Cuenca.

ANEXO 1

Registro de directivas de organizaciones de la Economía Popular y Solidaria

	
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------


107002521-5

Código de Documento: 107002521-5
Fecha de Registro: 02/07/2013
Fecha de Generación de Documento: 03/09/2014
Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

**REGISTRO DE DIRECTIVAS
DE ORGANIZACIONES DE LA
ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LATINO AMERICANA
RUC: 1691711966001
PROVINCIA: PASTAZA
CANTÓN: PASTAZA
DIRECCIÓN: VICENTE ROCAFUERTE S/N GONZALO PIZARRO

DIRECTIVA:

PRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el 10/06/2013:
PAGUAY QUISHPE MILTON IVAN

GERENTE nombrado en sesión del Consejo de Administración el 03/06/2013:
POLO ANDRES LASCANO DIAZ

SECRETARIO designado en sesión del Consejo de Administración el 10/06/2013:
FLORES VELASCO DARLENE MARICELA

SUPLENTE: ALEXANDRA

ANEXO II

Adecuación al estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana Ltda.

**ADECUACIÓN
ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

LATINOAMERICANA

**TÍTULO PRIMERO
GENERALIDADES Y PRINCIPIOS**

Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS: La Cooperativa

de Ahorro y Crédito LATINOAMERICANA

actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Pastaza, Provincia Pastaza y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 3.- OBJETO SOCIAL: La cooperativa tendrá como objeto social principal

Realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con los socios

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es ABIERTA, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

Artículo 4.- ACTIVIDADES: La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al

ANEXO III

Certificación de la aprobación de Estatutos y la aprobación de los socios al Capital Social

DECLARACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SECRETARIO DE LA COOPERATIVA
SOBRE LA LEGALIDAD DE LA APROBACIÓN DE ESTATUTOS Y LA APORTACIÓN
DE LOS SOCIOS AL CAPITAL SOCIAL

Yo, DARLENE MARICELA FLORES VELASCO, en mi calidad de SECRETARIO de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Latinoamericana
con Registro Único de Contribuyentes (RUC) No. 1691711966001, domiciliada en la ciudad de
Puyo, cantón y provincia de Pastaza
en forma libre y voluntaria, en cumplimiento de mis funciones de acreditar la veracidad de los actos y
documentos que reposan en el archivo de la cooperativa que se encuentra a mi cargo, DECLARO Y
CERTIFICO:

1.- Que la convocatoria para la asamblea general, realizada el día 4 de febrero del año 2013
se efectuó con 15 días de anticipación, y que en el orden del día constó, en forma expresa, la
aprobación del estatuto de la cooperativa, adecuado a las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía
Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.


2.- Que, luego de leído y discutido, artículo por artículo, por 020 votos a favor, 000 votos en contra y
000 abstenciones, se APROBÓ el estatuto social de la Cooperativa
de Ahorro y Crédito Latinoamericana
adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario,
de conformidad con lo dispuesto en su Primera Disposición Transitoria, cuyo texto se adjunta a la presente
declaración, debidamente certificado.

3.- Que la organización cumple con el límite de aportaciones por socio, establecido por el inciso final del
artículo 49 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y
Solidario.

4.- Que tengo pleno conocimiento de la responsabilidad civil y penal en que puedo incurrir, en caso de
comprobarse falsedad en mis declaraciones, por inconsistencia con los documentos que reposan en el
archivo a mi cargo, o por inexistencia de dichos documentos.

Ratificándome en el contenido de la presente DECLARACIÓN, la suscribo con la firma y rúbrica que uso en
todos mis actos públicos y privados, que me comprometo a reconocer, en caso necesario o a requerimiento
de autoridad.

LO DECLARO Y CERTIFICO, en la ciudad de Puyo a los 22 días del mes de
abril del año 2013



Nombre: DARLENE MARICELA FLORES VELASCO
Cédula: 1600222937
FIRMA DEL SECRETARIO DE LA COOPERATIVA

ANEXO IV

ENCUESTA DE EVALUACIÓN INTERNA COMPONENTE ÉTICA

1. ¿El Comité de Ética informó de la aprobación y publicación del Código de Conducta?

Sí **No** **No recuerdo**

2. ¿El Código de Conducta se encuentra publicado?

Sí **No** **No recuerdo**

3. ¿El Código de Conducta de la Cooperativa es claro y maneja un lenguaje sencillo?

Sí **No**

4. ¿El Código de Conducta le permite recordar con facilidad los valores de la Cooperativa?

Mucho **Regular** **Poco**

5. Viendo a la Cooperativa como organización, ¿considera que se aplican los valores contenidos en el Código de Conducta?

Siempre **Casi siempre** **A veces** **Nunca**

6. En su área de trabajo se aplican los valores de la Cooperativa contenidos en el Código de Conducta?

Siempre **Casi siempre** **A veces** **Nunca**

7. En su desempeño laboral aplica los valores contenidos en el Código de Conducta?

Siempre **Casi siempre** **A veces** **Nunca**

8. Marque como 1 el valor del Código de Conducta aplicado con más frecuencia en sus actividades laborales, hasta llegar al 9 siendo el de aplicación menos frecuente.

- Eliminarla discriminación
- Objetividad
- Productividad
- Responsabilidad
- Aptitud
- Evitar el conflicto e intereses
- Aplicación de recursos y rendición de cuentas
- Relaciones interpersonales

9. En algún momento ha sentido que existe discriminación en la Cooperativa debido a su género, preferencias personales u otros aspectos?

Siempre **Casi siempre** **A veces** **Nunca**

10. Considera que el personal es objetivo y responsable en el desempeño de sus actividades laborales?

Siempre **Casi siempre** **A veces** **Nunca**

11¿Se evalúa el desempeño de sus actividades laborales, las de sus compañeros de trabajo y las de sus superiores?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

12¿El personal que labora cuenta con las aptitudes, conocimientos y experiencia necesarios para el desempeño de sus actividades laborales?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

13¿El personal de la Cooperativa involucra sus intereses personales o de otra índole con el desempeño de sus actividades?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

14¿Los recursos asignados se aplican de acuerdo con las disposiciones legales y las necesidades de la Institución?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

15¿Su jefe inmediato y sus compañeros entienden las circunstancias externas o personales que pueden repercutir en el desempeño de sus actividades laborales?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

16¿Conoce si se ha presentado alguna queja por el incumplimiento al Código de conducta?

Sí No

17¿Tiene usted alguna propuesta o sugerencia para mejorar el contenido del Código de conducta?

- Hacerlo más claro y sencillo
- Adecuar los valores que contiene
- Realizar una mayor difusión de su contenido
- Mejorar el procedimiento de evaluación
- Realizar reuniones para su difusión
- Otra: _____