



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:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA, EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA ORELLANA, COMPRENDIDO EN EL PERÍODO 2012 Y 2013.”

AUTORAS:

JENNY MARILIN CASCO HEREDIA
JANETH MARITZA GORDON GRANDA

ORELLANA-ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por las Srtas. Jenny Marilin Casco Heredia y Janeth Maritza Gordon Granda, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Dra. Martha Alejandrina Flores Barrionuevo

DIRECTORA

Ing. Wilson Antonio Velastegui Ojeda

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Jenny Marilin Casco Heredia y Janeth Maritza Gordon Granda, declaramos que el presente trabajo de titulación que presentamos es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autoras, asumimos la responsabilidad legal y académicamente de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 21 de junio del 2016

Jenny Marilin Casco Heredia
2200207153

Janeth Maritza Gordon Granda
2100208178

DEDICATORIA

El presente trabajo fruto del esfuerzo pero sobre todo del anhelo por alcanzar esta meta lo dedico a Dios por las bendiciones otorgadas, a mis padres Fidel Casco y Rosa Heredia, pilares fundamentales en mi vida, quienes fomentaron en mí la perseverancia e inculcaron valores enseñándome que el éxito es producto de la constancia, sacrificio y dedicación.

A mi esposo Henry, por su comprensión y amor, porque sin su apoyo no hubiera sido posible llegar hasta aquí.

A todas las personas que durante mi etapa de estudiante estuvieron a mi lado apoyándome en los momentos en que sentí desfallecer, a quienes con palabras de aliento me apoyaron para no desviar mis propósitos, gracias a ustedes hoy estoy aquí empezando una nueva etapa, la profesional.

Jenny

Sin duda alcanzar una meta es saborear el éxito, sin olvidar que para ello existen personas importantes que te guían, que son fortaleza en tu vida, es por ello que este triunfo lo dedico a mis amados Padres José Gordon y Arcelia Granda, ustedes forjaron en mí el respeto, la perseverancia, la disciplina, me enseñaron que las cosas no tiene valor si estas no son adquiridas con sacrificio, cuánta razón tenían el esfuerzo de los años dedicados a mí carrera hoy me dejan un sabor agradable, el del triunfo, el mismo que no hubiera sido posible sin la ayuda de todas las personas que de una u otra manera han estado a mi lado, aquellos que me alentaron con palabras solidarias, con ese no te rindas, tú puedes y otras tanta frases que hoy son parte del recuerdo, gracias por ser parte de tan anhelado día.

Maritza

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a la Unidad de Educación a Distancia, Extensión Norte Amazónica, por habernos brindado la oportunidad de ser parte de tan prestigiosa institución educativa.

A los docentes, por los conocimientos impartidos durante la carrera, un reconocimiento especial a la Ing. Martha Flores y al Ing. Wilson Velasteguí, tutora y miembro respectivamente por la ayuda, guía y dedicación brindada en el desarrollo del trabajo de titulación.

Gracias te damos Dios, por encaminarnos y habernos dado la fortaleza para llegar a culminar nuestra carrera con éxito.

Jenny y Maritza

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificado del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen ejecutivo.....	xi
Summary.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	4
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	4
2.1 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.....	4
2.1.1 Definición.....	4
2.1.2 Propósito de la auditoría administrativa.....	4
2.1.3 Objetivos de la auditoría administrativa	5
2.1.4 Campo de aplicación	5
2.1.5 Eficiencia y Eficacia en la administración	6
2.1.6 Metodología de la auditoría administrativa	6
2.1.6.1 Planificación.....	7
2.1.6.2 Instrumentación	8
2.1.7 Examen.....	9

2.1.8	Informe.....	10
2.1.9	Seguimiento	11
2.2	GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	11
2.2.1	Importancia de la Gestión Administrativa	11
2.2.2	Factores a Revisar	12
2.3	CONTROL INTERNO	12
2.3.1	Método COSO I.....	13
2.3.2.	Componentes del Control Interno	14
2.3.3	Métodos de evaluación.....	16
2.4	TÉCNICAS DE AUDITORÍA.....	18
2.4.1	Técnicas oculares	18
2.4.2	Técnica escrita.....	19
2.4.3	Técnica de revisión	19
2.5	PAPELES DE TRABAJO	20
2.5.1	Función.....	20
2.5.2	Objetivos	20
2.6	HALLAZGOS DE AUDITORÍA	21
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		24
3.1	IDEA A DEFENDER	24
3.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.3.1	Población.....	25
3.3.2	Muestra.....	26
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	27
3.4.1	Diseño de la Investigación	27
3.4.2	Métodos.....	27
3.4.3	Técnicas de la Investigación	28
3.4.5	Instrumentos de la Investigación.....	28
3.5	RESULTADOS	29
3.5.1	Análisis de la entrevista aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda. Orellana.....	29
3.5.2	Análisis de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda. Orellana.....	30

3.5.3	Análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUK KAWSAY Ltda. Orellana.....	37
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		46
4.1	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA. - ORELLANA. EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA ORELLANA, COMPRENDIDO EN EL PERÍODO 2012 Y 2013.”	46
4.1.1	Datos informativos.....	46
4.1.2	Antecedentes	46
4.1.3	Justificación	49
4.1.4	Descripción de la propuesta	50
CONCLUSIONES		120
RECOMENDACIONES.....		121
BIBLIOGRAFÍA		122
ANEXOS		123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de la COAC Mushuk Kawsay Ltda.....	25
Tabla 2: Objetivos de la Cooperativa.....	29
Tabla 3: Que es Auditoria Administrativa.....	30
Tabla 4: La Auditoría administrativa es importante para la cooperativa.....	31
Tabla 5: Se debe realizar una Auditoría Administrativa en la Cooperativa.....	32
Tabla6: La Auditoría Administrativa permita enfocarse al Proceso Administrativo.....	33
Tabla7: Existe un reglamento interno en la cooperativa.....	34
Tabla 8: Estrategia de publicidad.....	35
Tabla 9: Beneficios que presta la cooperativa.....	36
Tabla 10: El personal que elabora en la cooperativa está capacitado.....	37
Tabla 11: Políticas que manejan en la prestación de servicio.....	38
Tabla 12: El personal presta un adecuado servicio a los clientes.....	39
Tabla 13: El personal se desenvuelve eficazmente en sus funciones.....	40
Tabla 14: Tiempo de la apertura de una libreta.....	41
Tabla 15: Tasa de interés de la Cooperativa.....	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico1: Campo de aplicación de la auditoría	6
Gráfico2: Factores de revisión en auditoría administrativa.....	12
Gráfico 3: Objetivos de la ccooperativa.....	30
Gráfico 4: Que es auditoria administrativa.....	31
Gráfico 5: La auditoría administrativa es importante para la cooperativa.....	32
Gráfico 6: Se debe realizar una Auditoría Administrativa en la Cooperativa.....	33
Gráfico 7: La Auditoría Administrativa permita enfocarse al proceso administrativo..	34
Gráfico 8: Existe un reglamento interno en la cooperativa.....	35
Gráfico 9: Estrategia de Publicidad.....	36
Gráfico10: Beneficios que presta la Cooperativa.....	37
Gráfico11: El personal que elabora en la cooperativa está capacitado.....	38
Gráfico 12: Políticas que manejan en la prestación de servicio.....	39
Gráfico 13: El personal presta un adecuado servicio a los clientes.....	40
Gráfico 14: El personal se desenvuelve eficazmente en sus funciones.....	41
Gráfico 15: Tiempo de la apertura de una libreta.....	42
Gráfico 16: Tasa de interés de la Cooperativa.....	43

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación está enfocada al desarrollo de una Auditoría Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda. Orellana en el cantón Francisco de Orellana, provincia Orellana, comprendido en el período 2012 y 2013, con el propósito de evaluar el desempeño del Talento Humano para medir el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales a efecto de proponer oportunidades de mejoras e innovación en los procesos y así realizar labores de prevención y supervisión según sea el caso, para contrarrestar las deficiencias e irregularidades. La investigación parte de la identificación del problema institucional, mediante entrevistas y cuestionarios de control interno, lo que permite recopilar datos bibliográficos para la ejecución de la Auditoría Administrativa, se define la modalidad en la cual se puntualiza, el método deductivo y el método teórico bajo los cuales se desarrolló la investigación. La propuesta contiene cinco fases: la primera permite conocer adecuadamente el funcionamiento de la cooperativa e identificar y comprender hechos, actividades y prácticas que incidirán en el desarrollo de la auditoría, la segunda permite revisar los objetivos, políticas y demás disposiciones legales, la tercera está orientada a evaluar el control interno por el método COSO I, la cuarta se direcciona al estudio profundo de las áreas críticas, y en la fase final se presenta los resultados es decir el informe de auditoría. El informe de auditoría servirá como herramienta para una adecuada toma de decisiones que permita mejorar las actividades administrativas en la cooperativa para brindar un adecuado servicio a los socios y clientes.

PALABRAS CLAVE: Auditoría Administrativa, Mushuk Kawsay, Control Interno, Coso I.

Dra. Martha Alejandrina Flores Barrionuevo
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

This research was carried out to develop a Management Audit on Credit Union Mushuk Kawsay Ltda., from Canton Francisco de Orellana, province Orellana, during 2012 and 2013 period, in order to evaluate the performance of human resources to measure degree of compliance with institutional defect to propose opportunities for improvement and innovation in the process and make objectives and tasks prevention and monitoring as appropriate, to counteract the deficiencies and irregularities. This research was based on the internal Control questionnaire by the COSO I (Committee of Sponsoring Organization) method, it is transmitted to in-depth study of critical areas, and findings presented at audit report as: Cannot find well-defined activities which performance employees; no promotions were granted during the period, lack a plan to give training for staff, lack of induction program. It is recommended to develop, define, approve a training plan, stimulus plan and determine performance indicators to evaluate the performance at Human Talent, the manager in accordance with powers must meet the requirements that are made unpredictable for design, implementation and strengthening internal control from Cooperative to ensure compliance with the institutional mission, management Audit report contains the main findings to respective recommendations which will serve for serve for decision – making by management.

Keywords:Administrative Audit, Mushuk Kawsay, Internal Control, Coso I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia a una Auditoría Administrativa con el motivo de revisión de los objetivos, planes y programas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda- Orellana; su estructura orgánica y funcional; sus sistemas, procedimientos y controles; el personal y las instalaciones de la cooperativa e incluso el medio en que se desarrolla, en función de la eficiencia de la aplicación de procesos.

Las técnicas y procedimientos que se emplearon en la investigación son: entrevista al Gerente General y encuestas se aplicaron a las 17 empleados administrativos y una muestra de 4513 socios de la cooperativa con la información obtenida se procedió a la tabulación y presentación gráfica de la misma.

El trabajo investigativo está conformada por cuatro capítulos.

En el primer capítulo contempla todo lo relacionado a la cooperativa, determinación de problemas mediante la visita preliminar.

En el segundo capítulo contiene todo su marco o fundamentación teórica, con conceptos básicos acerca del trabajo que se está realizando.

En el tercer capítulo: abarca el marco metodológico, su idea a defender, la modalidad a realizar la auditoría con la utilización de técnicas e instrumentos que permitan la realización correcta de la misma.

En el cuarto capítulo: estructura de la propuesta desarrollo de la Auditoría Administrativa y concluyendo con el informe general y al final se dará las conclusiones y recomendaciones respecto.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda.- Orellana, se encuentra en el Cantón Francisco de Orellana, Provincia Orellana, es una institución de carácter privado, ejerce sus actividades financieras en el Cantón Francisco de Orellana y Loreto, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los socios, que despliega un alto índice de incumplimiento en el desarrollo de sus obligaciones tales como:

- Poca comunicación entre los directivos y empleados
- Inadecuado atención a socios en los servicios que presta la cooperativa
- No se cumple con el objetivo propuesto por la cooperativa en captar socios

Después de lo detallado anteriormente se logra determinar que las falencias encontradas se deben a la falta de capacitación al personal administrativo y operativo, el trabajo de equipo, no se cumple con el manual de funciones y reglamento interno en cada departamento existente en la cooperativa.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo la realización de una Auditoría Administrativa incide en el desempeño del Talento Humano para medir el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda. – Orellana, en el Cantón Francisco de Orellana, Provincia Orellana, comprendido en el periodo 2012 – 2013?

1.1.2 Delimitación del problema

Delimitación Especial: La presente investigación se realizara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay.- Orellana

Delimitación Especial: Se tiene previsto realizar el examen a los períodos 2012 y 2013.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La realización de la presente investigación permitirá incrementar la satisfacción de los socios, siendo de gran ayuda la auditoría administrativa, porque constituye el auxiliar fundamental de la dirección empresarial, ya que la constitución de los objetivos implica la existencia de un sistema de control dirigido a corregir e identificar causas, obteniendo como resultado el beneficio tanto a los directivos y empleados de la cooperativa ayudando al cumplimiento de las metas y objetivos trazados por los mismos.

Desde el punto de vista metodológico, en la auditoría administrativa se aplica: La planeación, instrumentación, examen y diagnóstico, informe, implementación de las propuestas de mejoramiento y seguimiento, con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz a través de la valoración de los métodos y desempeño en todas las áreas.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Realizar una auditoría administrativa para evaluar el desempeño del Talento Humano con el fin de medir el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda. Orellana, en el Cantón Francisco de Orellana, Provincia Orellana, comprendido en el período 2012 – 2013

1.3.2 Objetivos específicos

- Estructurar el Programa de Auditoría para conocer la situación administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda. Orellana.
- Aplicar las fases y técnicas de la auditoría administrativa para determinar los hallazgos de los procesos de la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda. Orellana.
- Emitir un informe de auditoría con las recomendaciones para la cooperativa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

2.1.1 Definición

Según (Ray, 2010), en el texto de Auditoría Administrativa Primera Edición Indica que: “Es una revisión sistemática y evaluatoria de una entidad o parte de ella, que se lleva a cabo con la finalidad de determinar si la organización está operando eficientemente”. (p.34)

2.1.2 Propósito de la auditoría administrativa

De acuerdo a lo manifestado por (Ray, 2010) aplicar la auditoría administrativa es indispensable debido a las limitaciones administrativas, está orientada a realizar un sistemático examen y evaluación de la total ejecución de la organización administrativa en términos claros y objetivos, acogiendo con gran entusiasmo la auditoría administrativa; se orienta a evaluar la calidad de las funciones operacionales en calidad del sistema administrativo (planeación, organización, integración de recursos.

- Conocer el grado en el que se han alcanzado los objetivos.
- Revisar las políticas y sus prácticas, tanto para verificar su cumplimiento como para su adecuación.
- Identificar las áreas funcionales que necesiten apoyo.
- Saber si los sistemas y procedimientos son eficientes.
- Crear nuevas estrategias rentables de comercialización y distribución.
- Conocer el comportamiento humano.
- Determinar la confiabilidad del sistema de información administrativa.
- Medir el uso adecuado del personal en áreas funcionales.(ps. 38-40)

2.1.3 Objetivos de la auditoría administrativa

(Ray, 2010) Manifiesta que los objetivos de la auditoría administrativa son:

- **De control.-** Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.
- **De productividad.-** Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.
- **De organización.-** Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- **De servicio.-** Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- **De calidad.-** Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.
- **De cambio.-** La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.
- **De aprendizaje.-** Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.
- **De toma de decisiones.-** Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización. (ps. 43-47)

2.1.4 Campo de aplicación

Para (De la Peña, 2009) En cuanto a su campo, la auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organización, sea ésta pública, privada o social.

GráficoN°1: Campo de aplicación de la auditoría



Realizado por: Las Autoras
Fuente: De la Peña, 2009, p. 5

2.1.5 Eficiencia y Eficacia en la administración

Según lo manifestado por (Rodríguez, 2010), en el texto de Auditoría Administrativa Novena Edición, Indica que: Existen variables generales que pueden ser utilizadas para describir la calidad del desempeño administrativo, independientemente del tipo y tamaño de organismo social que desea evaluar. Estas variables se relacionan con eficiencia y eficacia.

Así como la eficacia se enfoca en los fines, es decir, en el logro de objetivos organizacionales, la eficiencia se orienta a los medios, es decir a la aplicación de recursos organizacionales para lograr que hagan las cosas. (p. 26)

2.1.6 Metodología de la auditoría administrativa

La metodología de la auditoría administrativa tiene el propósito de servir como marco de actuación para que las acciones en sus diferentes fases de ejecución se conduzca en forma programada y sistemática, unifique criterios y delimiten la profundidad con que

se revisaran y aplicaran las técnicas de análisis administrativas para garantizar el oportuno y el objeto de los resultados.

También cumple la función de facilitar al auditor la identificación ordenamiento de la información correspondiente al registro de hechos, hallazgos evidencias transacciones, situaciones, argumentos.

Las fases para la realización de una auditoría administrativa es:

- Planificación
- Instrumentación
- Examen
- Informe
- Seguimiento (Rodríguez, 2010)

2.1.6.1 Planificación

Para (Moreno, 2010) la planificación se refiere a los límites de carácter general que norma la aplicación de la auditoría administrativa, para garantizar que la cobertura de factores prioritarios, las fuentes de estudio, la investigación preliminar, el proyecto de Auditoría y el diagnóstico preliminar sean suficientes, pertinentes y relevantes.

- **Objetivos.-** Determinar las acciones que se deban para instrumentar la auditoría en forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta las condiciones que tiene que prevalecer para alcanzar el tiempo y lugar los objetivos establecidos.
- **Factores a revisar.-** Determinación de los factores fundamentales para el estudio de la organización, en función de 2 vertientes el proceso administrativo y los elementos específicos que forma parte de su funcionamiento.
- **Fuente de estudio.-** Representa las instancias interna y externa a las que se recurre para captar la información que se registra en los papeles de trabajo del Auditor.

Internas

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

Externas

- Normativas
- Organizaciones análogas, o del mismo sector o ramo
- Organizaciones líderes en el campo de trabajo

2.1.6.2 Instrumentación

(Gaibor, 2013) Expone que concluida la parte preparatoria, se procede a la instrumentación de la auditoría, etapa en la cual se tiene que seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que estime más viable; de acuerdo con las circunstancias propias de la auditoría, la medición que se empleará, el manejo de los papeles de trabajo y evidencia, así como la supervisión necesaria para mantener una coordinación efectiva.

Recopilación de información

Esta tarea debe enfocarse al registro de todo tipo de hallazgo y evidencias que haga posible el objetivo del examen.

Técnicas de recopilación

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

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

- Cuestionarios
- Cédulas

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

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

Acceso a redes de información.- Permite detectar información operativa o normativa de clientes, socios, proveedores, empleados, organizaciones del sector o ramo entre otras, vía Internet o programas de la entidad.

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

Cuestionario.- se emplea para obtener la información deseada en forma homogénea. Está constituido por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos, todo cuestionario debe expresar el motivo de su preparación, procurado que las preguntas sean claras y concisas.

Cédulas.- Está conformada por formularios cuyo diseño incorpora casillas, bloques y columnas que facilitan la agrupación y división de su contenido para su revisión y análisis.(Gaibor, 2013)

2.1.7 Examen

(Franklin, 2001) Indica que el examen:

Consiste en dividir o separar sus elementos componentes para conocer la naturaleza, las características y el origen de su comportamiento.

- **Propósito.-** Aplicar las técnicas de análisis procedentes para lograr los fines propuestos con la oportunidad, extensión y profundidad que requiere el universo sujeto a examen, las circunstancias específicas del trabajo, a fin de reunir los elementos de decisión de un cambio.
- **Procedimientos.-** El examen provee de una clasificación e interpretación de hechos, diagnósticos, de problema, así como de los elementos para evaluar y racionalizar los efectos de un cambio.
- **Técnicas de análisis Administrativas.-** Constituyen los instrumentos en que el auditor se apoya para complementar sus observaciones. (p.76)

2.1.8 Informe

(Franklin, 2001) Al finalizar el examen de la organización, es necesario preparar un informe, en el cual se consiguen los resultados de la auditoría; indicando claramente el área, sistema programa, proyecto, el objeto de la revisión, la duración, el alcance, recursos y métodos empleados.

- **Aspectos operativos.-** Antes de presentar la revisión definitiva del informe es necesario revisarlo en términos prácticos partiendo de las premisas acordadas para orientar las acciones que se llevaron a cabo en forma operativa.
- **Tipos de informes.-** La variedad de alternativas para presentar los informes depende del destino y propósito que se les quiere dar, el impacto que se busca con su presentación.
 - **Informe general.-** Brinda un breve resumen de las características de la organización y de las principales áreas y actividades que se consideran críticas.
 - **Informe ejecutivo.-** Representa una síntesis de los principales resultados de la auditoría
 - **Informe de aspectos relevantes.-** Documento que se integra con base en un criterio de selectividad, que considera los aspectos que reflejan los obstáculos, deficiencias o desviaciones captadas durante el examen de la organización. (p.82)

2.1.9 Seguimiento

(Franklin, 2001) Indica que las observaciones que se produce como resultado de la

Auditoría deben de sujetarse a un estricto seguimiento, ya que no solo se orientan a corregir las fallas detectadas, sino también a evitar su recurrencia.

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

- Verificar que las acciones realizadas como resultados de las observaciones, se lleven a la práctica en los elementos y fechas establecidas conjuntamente con el responsable del área, función, proceso, programa, proyecto o recursos, revisados, a fin de alcanzar los resultados esperados.
- Facilitar al titular de la organización la toma de decisiones.
- Constatar las acciones que se llevaron a cabo para instrumentos las recomendaciones, y al finalizar la revisión, rendir un nuevo informe referente al grao y forma de cómo estas se atendieron. (p.94)

2.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según (Meigs, 2009) operativamente la administración consiste en prever, organizar, mandar, coordinar y controlar" además consideró que era el arte de manejar a los hombres.(p.87)

2.2.1 Importancia de la Gestión Administrativa

De acuerdo con (Meigs, 2009) la gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

2.2.2 Factores a Revisar

Los factores que se deben tomar en cuenta para la realización de un estudio de la organización son:

- El proceso administrativo y los elementos administrativos que forman parte de su funcionamiento.
- Incluye una relación de los elementos específicos que integran y complementan el proceso administrativo.(Baca Urbina, 2009)

Gráfico N° 2: Factores de revisión en auditoría administrativa



Realizado por: Las Autoras

Fuente: Reyes Agustín, Procesos Administrativos

2.3 CONTROL INTERNO

Según (Mantilla, 2006) Define al control interno como un “plan de organización para un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren y salvaguarden los activos que estén debidamente protegidos con los registros contables”.

Los controles internos están agrupados en dos categorías: administrativos y contables:

- **Controles Administrativos:** Son procedimientos y métodos que se relacionan sobre todo con las operaciones de una empresa y las directivas, políticas e informes administrativos. El auditor interno se interesa por la razonabilidad de dichas políticas, relacionadas del costo de mantenerlas en comparación con los beneficios, y grado hasta el cual se están cumpliendo. El auditor interno recomendará que se modifiquen ciertos controles administrativos, se replacen o eliminen.
- **Controles Contables:** Consiste en métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables. A los auditores independientes les conciernen dichos controles para determinar el grado de confianza que pueden poner en ellos y respaldar la razonabilidad de las propiedades, plantas y equipos que aparecen en el balance general; determinando hasta qué grado deben realizar procedimientos de auditoría respecto a estos activos y cuentas relacionadas, y también determinar si se deben hacer algunas recomendaciones al cliente relativas a los controles en esta área.(ps.22-23)

2.3.1 Método COSO I

Según (Mantilla, 2006) manifiesta que:

Hace más de un década el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, publicó el Internal Control – Integrated Framework (COSO I) para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces ésta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones que ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos. (p.3)

En base a lo anterior se puede decir que el COSO I es un método que permite medir el nivel de cumplimiento de los objetivos, procedimientos, políticas, normativas a través de la aplicación de sus componentes.

2.3.2. Componentes del Control Interno

Según (Blanco Luna, 2010) menciona que:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio y están integrados al proceso de administración. Los componentes son:

1. Ambiente de Control

El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura.

El ambiente de control comprende los siguientes elementos:

- Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos. La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control e influyen en el diseño, administración, y supervisión y seguimiento de los otros componentes.
- Compromiso por la competencia. La competencia son el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que define el trabajo del individuo.
- Filosofía y estilo de operación de la administración. Esto comprende un rango amplio de características. Tales características pueden incluir lo siguiente: actitudes y acciones de la administración hacia la presentación de informes financieros; y actitudes de la administración frente al procesamiento de información y frente a las funciones y el personal de contabilidad.
- Estructura organizacional. Esto provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan y revisan sus actividades por el logro de los objetivos amplios de la entidad.

- Asignación de autoridad y responsabilidad. Este factor incluye la manera como se asigna la autoridad y la responsabilidad por las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de relación y autorización.
- Políticas y prácticas de recursos humanos. Esto se relaciona con la contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación, y acciones remediables.

2. Proceso de valoración de riesgos de la entidad.

Es un proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ellos se derivan.

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgo es el establecimiento de objetivos. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

3. Sistemas de información y comunicación.

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reporte externos.

La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal tiene la responsabilidad del control y deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros. Debe tener un medio de comunicar la

información significativamente con las partes externas, como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

4. Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayuda a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se da a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones incluyen un rango de actividades diversas, como: aprobación, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

5. Supervisión y seguimiento de los controles

Es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. Esto se logra mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos. (ps. 196-198)

En síntesis los componentes del control interno como ambiente de control, valoración de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento permiten determinar la disciplina institucional, identificación de riesgos internos y externos, determinar si están cumpliendo los procedimientos, si mantienen una comunicación efectiva y la supervisión para valorar el desempeño institucional.

2.3.3 Métodos de evaluación

Según la(Contraloría General del Estado, 2009)los métodos para la evaluación del control interno son diversos, pero los más conocidos son los siguientes:

Cuestionarios

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Flujo gramas

Consiste en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Este método es más técnico y remediante para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el revelamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

Descriptivo o Narrativo

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que interviene en el sistema.

El revelamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

Matrices

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos:

- Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- Evaluación colateral de control interno. (ps. 55-59)

En base a lo anterior podemos mencionar que los métodos de evaluación de control interno son muy importantes todos ya que por sí solos no permiten la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos, ya que el cuestionario nos sirve para obtener mayor información, los flujogramas permite analizar los procesos de las operaciones, el descriptivo o narrativo permite realizar una descripción detallada de las características más importantes de la actividad que se está evaluando y las matrices permite detectar debilidades del control interno de forma rápida

2.4 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Para (Rodríguez, 2010) Las técnicas de auditoría, pueden ser clasificadas de acuerdo a la acción a efectuar, así básicamente diremos que estas acciones son:

2.4.1 Técnicas oculares

- **Comparación.-** Es una técnica que podemos definir como la “observación de similitud o diferencia de dos conceptos”. En nuestro campo profesional se aplica esta técnica, por ejemplo, al establecer el cuadro de registro auxiliares y mayores contables, los saldos de bancos (libros) con saldos e estados de cuenta bancarios; comprobantes de ingresos o gastos con los documentos de soporte aplicables.
- **Observación.-** Se considera como la técnica básica más general utilización por parte del auditor, por medio de ella se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente relacionadas con la forma de realización de las operaciones, dándose cuenta personalmente de modo abierto sobre hechos, transacciones, activos y valores de la entidad.
- **Revisión selectiva.-** Que consiste en hojear o pasar revista, es el examen rápido con fines de separar mentalmente las transacciones que no son típicas o normales. Ejemplo: un cargo en la cuenta caja de una fuente que no sea registro de ingresos de caja. La existencia de un número mayor de débitos (12) en el año a una cuenta de arriendos mensuales, saldos de cuentas con signos contrarios a su naturaleza; etc.
- **Rastreo.-** Consiste en seguir una transacción o grupo de transacciones de un punto a otro dentro del proceso contable para determinar su registro correcto. Ejemplo:

rastrear una operación de desembolso desde su autorización, su ejecución, registro en el diario Mayor, etc.

- **Técnica verbal (Indagación o investigación).**- Consiste en averiguar o requerir información sobre un hecho. Se puede definirla como obtener información verbal de los funcionarios y empleados de la empresa, a través de averiguaciones y conversaciones. Este tipo de investigación puede ser formal e informal según la manera como se realice los recursos que se aplique en ella.(Rodríguez, 2010)

2.4.2 Técnica escrita

- **Análisis.**- Se puede definir como separar en elementos o partes un todo. Consiste en la clasificación o agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta determinada, de tal forma de lograr unidades homogéneas y significativas.
- **Conciliación.**- Significa poner de acuerdo, es decir, hacer que concuerden dos conjuntos de cifras relacionadas, separadas, ejemplo: bancos, mayores con auxiliares.
- **Confirmación.**- Esta técnica consiste en cerciorarse de la autenticidad de los activos, operaciones, saldos etc. mediante la afirmación escrita de una persona o entidad independiente de la empresa examinada, que se encuentra en condiciones de informar de una manera válida sobre la operación o transacción consultada.(Rodríguez, 2010)

2.4.3 Técnica de revisión

Para (Rodríguez, 2010) las técnicas de revisión son:

- **Comprobación.**- Consiste en cotejar, examinar fundamentando la evidencia que apoya a una transacción u operación o la verificación de un asiento demostrando autenticidad y legalidad.
- **Computación.**- Consiste en verificar la exactitud matemática de las operaciones o efectuar cálculos.

- **Examen.-** Consiste en investigar, inspeccionar o comprobar la exactitud mediante métodos adecuados y según normas aceptadas. Ejemplo: examinar una factura cancelada para cerciorarse de precios, cálculos, impuestos, totales, autorización, etc.
- **Totalización.-** Acción de sumar, verificar la exactitud de los subtotales y totales verticales u horizontales.
- **Verificación.-** Consiste en probar la veracidad o exactitud de un hecho, ejemplo: verificar la aplicación práctica de las políticas y procedimientos de control establecidos por la gerencia.
- **Inspección.-** Examen físico de bienes, valores o documentos con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad. (ps.37-41)

2.5 PAPELES DE TRABAJO

Según (De la Peña, 2009) afirma “Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos donde constan las tareas realizadas, los elementos de juicio obtenidos y las conclusiones a las que llegó el auditor” (p.65)

2.5.1 Función

Para (De la Peña, 2009) indica “Su función es la de ayudar al auditor a planificar y ejecutar una auditoría y, posteriormente, facilitar su revisión, supervisión ya que en ellos se encuentra a evidencia obtenida por el auditor en el desarrollo de su trabajo” (p. 65).

2.5.2 Objetivos

Según expresa (Estupiñan, 2010), los papeles de trabajo constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el auditor y cumplen los siguientes objetivos fundamentales:

- Facilitar la preparación del informe de Auditoría y revisoría fiscal.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.

- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo de Auditoría.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes. (p. 37)

2.6 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

(Franklin, 2001) afirma. “Se lo emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los diferentes procedimientos de auditoría.”

2.6.1 Elementos del Hallazgo

Para (Mantilla, 2006) desarrollar en forma completa todos los elementos del hallazgo en una auditoría, no siempre podría ser posible. Por lo tanto, el auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesionales para decidir cómo informar determinada debilidad importante identificada en el control interno. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo éste debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

- **Condición:** Se representa a través de la situación encontrada en el momento de ejecutar el proceso de auditoría. La condición refleja el grado en que se están logrando o no los criterios. En la condición no se identifica el hallazgo: solamente se describe la forma como se están haciendo realmente las cosas o si se están haciendo bien, regular o mal.
- **Criterio:** Está dado por las normas o instrumentos con que el auditor mide o evalúa la condición hallada. Entre los criterios más usados están las leyes, los reglamentos, los objetivos, las políticas, el sentido común, la experiencia del auditor y las opiniones independientes de expertos. El criterio indica cómo se deben hacer las cosas.
- **Causa:** Es el origen de las condiciones halladas durante el desarrollo de la auditoría; o los motivos por los cuales no se han cumplido los objetivos establecidos por la administración.

- **Efecto:** Es esencialmente la diferencia entre la condición y el criterio. Se cuantifica en dinero o en otra unidad de medida para persuadir a la gerencia de la necesidad de tomar correctivos inmediatos o a corto plazo dirigidos a disminuir los desfases entre la condición y el criterio, o, por lo menos, el impacto de los mismos.
- **Conclusiones:** Son los juicios que emite el auditor y que se basan en los hallazgos; surgen luego de evaluar los correspondientes atributos y los comentarios de la entidad. Las conclusiones no deben presentarse como un listado de problemas; más bien como evidencias suficientes para que la gerencia vea la necesidad de apresurarse a tomar las medidas correctivas con la debida oportunidad. Se debe utilizar un enfoque que cause impacto en la gerencia; para ello se acostumbra a resumir los problemas haciendo énfasis en aspectos económicos, cuantificándolos y mostrando las posibles consecuencias.
- **Recomendaciones:** Son las sugerencias del auditor sobre los distintos problemas identificados para que sean corregidos oportunamente, para asegurar una gestión de éxito. Las recomendaciones deben reflejar el conocimiento y experiencia del auditor sobre la materia en términos de lo que debe hacerse para que la gerencia se sienta suficientemente asesorada. (ps.89-93)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 IDEA A DEFENDER

Con la realización de una Auditoría Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda.- Orellana en el cantón Francisco de Orellana, provincia Orellana, comprendido en el periodo 2012 y 2013, se evaluó el desempeño del Talento Humano con el fin de medir el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que se realizó es en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda.- Orellana ubicada en el cantón Francisco de Orellana, provincia Orellana, utilizando para ello la siguiente metodología teniendo como base una amplia investigación bibliográfica

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicaron los siguientes tipos de investigación.

De campo: En este tipo de investigación el investigador toma contacto en forma directa con la realidad de problema evidenciado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda. Orellana, interactuando y recabando información en cuanto a la eficacia, eficiencia y economía de la gestión institucional; y, utilizando diferentes técnicas para poder así cumplir con los objetivos propuestos.

La presente investigación se consideró de campo debido a que proporciono de manera exacta la información, ya que se obtuvo en el lugar en el cual se origina y se desarrolla la problemática, con el propósito de comprobar la idea que ha sido planteada anteriormente.

Bibliográfica – documental: La presente investigación se consideró bibliográfica documental debido a que se fundamenta en la recopilación y análisis de postulados establecidos por diferentes autores en diferentes libros sobre el tema en mención, disponibles en las diferentes bibliotecas de las instituciones de educación superior.

Adicionalmente, la investigación documental se sustentó en la documentación del archivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda.- Orellana, cuya información sirvió de base para el desarrollo de la Auditoría de Administrativa, esto permitió ampliar, profundizar y sustentar la misma.

Este tipo de investigación se desarrolló en su mayoría en el capítulo II de la presente investigación, por cuanto en éste se estableció el marco teórico del trabajo, utilizando varios datos e información bibliográfica.

Exploratorio: Por lo anterior, la presente investigación fue de carácter exploratoria porque se realizó una visita preliminar al ente examinado con la finalidad de conocer y familiarizarse con el problema a investigar, reconociendo las variables de interés investigativo. Para realizar este trabajo se procedió a buscar información relacionada con el tema, en libros, páginas de internet, etc., con el fin de dominar a fondo el problema y poder solucionarlo de la manera más acertada .

Descriptiva: En el presente trabajo se utilizó el tipo de investigación descriptiva porque se describe situaciones y eventos que se dieron en el área administrativa y operacional de la institución financiera, esto permite describir todas las características de los problemas que se suscitaron en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda.- Orellana. La investigación descriptiva trabajó sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la presentación correcta.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda.- Orellana está conformada por 14 funcionarios y 4513 socios. Por ser reducido el número de funcionarios, se analizó el 100% de sus integrantes, es decir la totalidad, con el propósito de obtener evidencias confiables y pertinentes con respecto a los socios se tomara una muestra.

Tabla N° 1: Población de COAC Mushuk Kawsay Ltda

COMPOSICIÓN DE LA POBLACIÓN	
Gerencia General	1
Jefe de Agencia	1
Departamento Contabilidad	2
Departamento de Créditos	3
Sistemas Informáticos	1
Departamento de Captación	2
Atención al Cliente	2
Cajeras	2
Total de la Población	14

Fuente: Coac Mushuk Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las autoras

3.3.2 Muestra

Constituye una parte de la población o universo; por tanto la muestra tuvo las mismas características del universo en su totalidad ya que es representativa de este.

Para efectos de la presente investigación se aplicó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población. (4513)

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

$$n = \frac{4513 * 0,5^2 * 1,96^2}{(4513 - 1)0,05^2 + 0,5^2 * 1,96^2}$$

$$n = 354$$

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación se desarrollará por dos modalidades: cuantitativa porque se basa en hechos y datos históricos; y cualitativa para complementar la información en el comportamiento futuro de la cooperativa sujeta a estudio.

En el presente trabajo de investigación he priorizado los siguientes métodos.

3.4.2 Métodos

Método Deductivo: El primero es un proceso que parte de un conocimiento general y arriba un particular la aplicación de este método llevó un conocimiento con grado de certeza absoluta. Este método se utilizó para conocer la situación real del Proceso Administrativo de la Cooperativa.

Método Inductivo: Es parte de la observación de la realidad para mediante su generalización llegar a la formulación de la ley o regla científica. Este método se utilizó para determinar las preguntas científicas y a través de esto se podrá analizar los resultados obtenidos.

Método Analítico: Se encarga de explicar un fenómeno iniciando su estudio por las partes más específicas que lo identifican (los efectos) y en base a esto llegar a una explicación total del problema.

3.4.3 Técnicas de la Investigación

Descriptivo o Narrativo: Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se evaluó; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.

El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

3.4.5 Instrumentos de la Investigación

Encuestas: En el presente trabajo de investigación se aplicó la encuesta en forma directa a los empleados de la cooperativa con la finalidad de obtener información acerca de todas y cada una de las actividades que se realizan en la misma; esta técnica se desarrolla en la segunda fase de la Auditoría Administrativa que es la evaluación de control interno, como instrumento se requirió el diseño de cuestionarios para aplicar al personal de la entidad.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta definitiva indique un punto óptimo en la estructura del control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable, algunas preguntas probablemente no resultan aplicables, en ese caso, se utilizó las iniciales NA “no aplica”, completando las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario.

Entrevistas: A través de esta técnica se estableció un proceso de comunicación con los funcionarios que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda.-Orellana con la finalidad de obtener información general sobre cómo se han llevado a cabo las actividades en sí, cuya información requirió después ser confirmada y documentada. La entrevista se realizó al Gerente General de la cooperativa, con el propósito de obtener información general de la misma y al jefe de crédito, debido a que el área de crédito es una de las actividades más importantes de la institución, por ende se requiere de mayor información y análisis, el instrumento para la aplicación de esta técnica fue una guía de entrevista.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Análisis de la entrevista aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda. Orellana

Gerente General Ing. Dalia Rosalyn Hinojosa Atiencia.

1. ¿Cuáles son los servicios que ofrece la Cooperativa?

La cooperativa ofrece los siguientes servicios: préstamos para micro créditos, depósitos de ahorro, educación, salud y depósitos a plazo fijo los mismos que les ayudara a los socios a mejora su micro empresa.

2. ¿Conoce usted si se ha relazado otro tipo de Auditoría en la Cooperativa anteriormente?

Si, en la Cooperativa se ha realizado una Auditoria Financiera con el propósito de verificar si está cumpliendo con lo establecido en el área contable por lo cual el resultado obtenido se caracteriza por la solvencia profesional de sus principales ejecutivos, la buena relación que existe entre los directivos y la administración de la entidad

3. ¿Sabe usted que es una Auditoría Administrativa?

Sí, es importante porque permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección, además se valora la capacidad y lo pertinente a la práctica administrativa. Al aplicar la auditoria administrativa analiza los objetivos, políticas, metas establecidas en la cooperativa ya que nos ayudará aobtener una mejor distribución de las actividades a cada uno de los empleados que trabaja en ella.

4. ¿Qué resultados espera obtener con la aplicación de la Auditoría Administrativa en la Cooperativa?

La aplicación de la auditoria administrativa espera encontrar resultados favorables si se está cumpliendo correctamente con los objetivos establecidos por el Consejo de Administración y de Vigilancia.

5. ¿Podría indicar si dispone de un plan de capacitación para el personal?

La Cooperativa cuenta con un calendario de capacitación para todos los niveles jerárquicos, al iniciar el año la gerencia planifica programas de preparación con instructores internos y externos con el objetivo de lograr un desarrollo personal y laboral de cada empleado, entre los programas de enseñanza se da seminarios NEAS, NAGAS, Relaciones Humanas, los nuevos programas de computación.

6. ¿La Cooperativa cuenta con un manual de función que detalle las actividades de los empleados?

Sí, los empleados de la Cooperativa deberán acatar de manera ordenada las leyes y políticas establecidas en la institución de tal manera que logre el éxito en sus actividades demostrando una buena atención al cliente.

7. ¿Posee la Cooperativa un documento de planeación que permita aplicar estratégicamente las políticas del Cooperativismo?

A nivel de la Cooperativa si se utiliza un documento de planeación ya que las políticas se analiza y se ejecuta para asegurar el logro de los objetivos y metas trazadas por la misma. Buscando el beneficio de la sociedad así como también de la institución utilizando las mejores estrategias para ser competitivos en el mercado financiero.

3.5.2 Análisis de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda. Orellana

Pregunta 1: ¿Conoce cuáles son los objetivos de la Cooperativa?

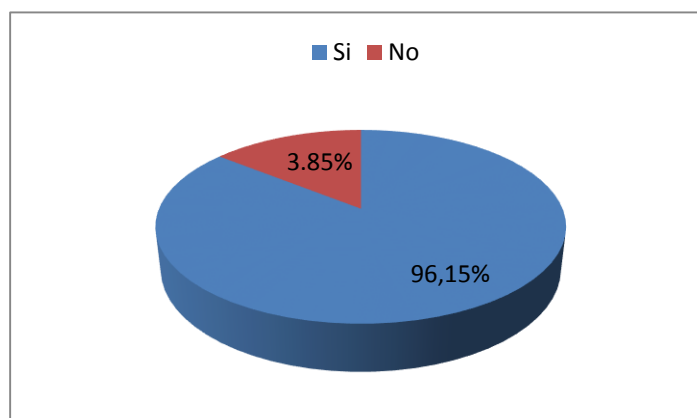
Tabla N° 2: Objetivos de la Cooperativa

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	13	96,15%
No	1	3,85%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 3: Objetivos de la Cooperativa



Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”
Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: EL 96,15 % expresaron que los objetivos planteados en la Cooperativa si son conocidos por los empleados. Ya que apoya al socio a incentivarse a la productividad y a las pequeñas empresas y a la comunidad en general, la Cooperativa presta sus servicios y productos renovados y con mejores tasas de interés. Mientras el 3,85% desconoce sobre los objetivos de la Cooperativa ya que son personas que recién se están integrando a la Institución.

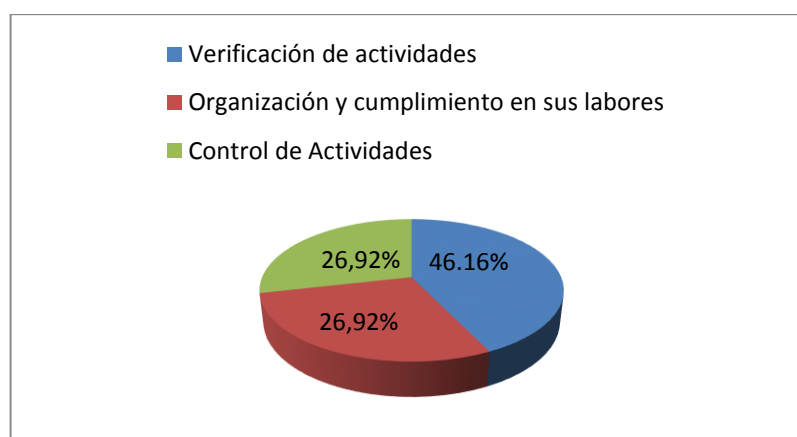
Pregunta 2: ¿Qué es para usted una Auditoría Administrativa?

Tabla N° 3: Que es Auditoria Administrativa

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Verificación de actividades	6	46,16%
Organización y cumplimiento en sus labores	4	26,92%
4Control de Actividades	4	26,92%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 4: Que es Auditoría Administrativa



Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: El 46,16% opinaron que la Auditoría Administrativa es el propósito de verificar la eficiencia de sus resultados, con referencia a los objetivos, metas fijadas. Mientras que en un 26,92% dijeron que es una organización y cumplimiento de las actividades en los diferentes departamentos para verificar si se encuentran algunas falencias administrativas en la cooperativa. Por último el 26,92% pronunciaron que es el control de las actividades que ayudaran a fortalecer a la Administración y al Consejo de Vigilancia de la Cooperativa.

Pregunta 3: ¿Considera que una Auditoría Administrativa es importante para el desarrollo de la Cooperativa?

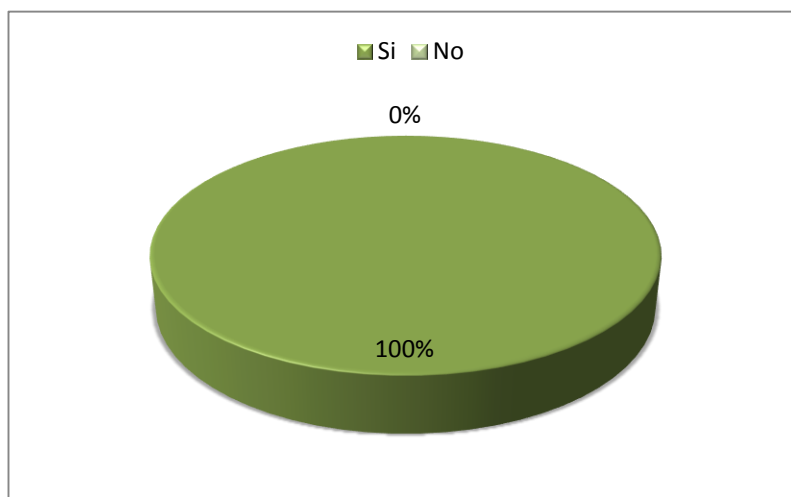
Tabla N° 4: La Auditoría Administrativa es importante para la cooperativa

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	14	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 5: La Auditoría Administrativa es importante para la cooperativa



Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”
Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: Del total de las encuestas realizada el 100% consideraron de gran importancia la Auditoría Administrativa que permitirá evaluar los objetivos y planes organizacionales al igual de vigilar las existencias de políticas adecuadas en la cooperativa, y el resultado de una opinión sobre la eficiencia administrativa de toda la institución o parte de ella.

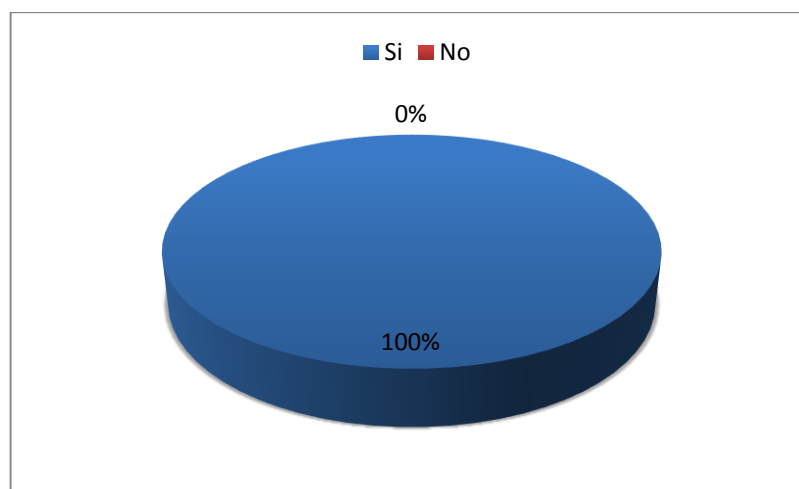
Pregunta 4: ¿Piensa usted que se debe realizar una Auditoría Administrativa en la Cooperativa?

Tabla N° 5: Se debe realizar una Auditoría Administrativa en la Cooperativa

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	14	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 5: Se debe realizar una Auditoría Administrativa en la Cooperativa



Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”
Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: De los 26 empleados de la cooperativa. El 100% dijeron que se debe realizar una la Auditoría Administrativa para que puedan analizar los objetivos, políticas, metas establecidas en la cooperativa, obtendrán una mejor distribución de las actividades de los diferentes departamentos y una buena relación con los empleados

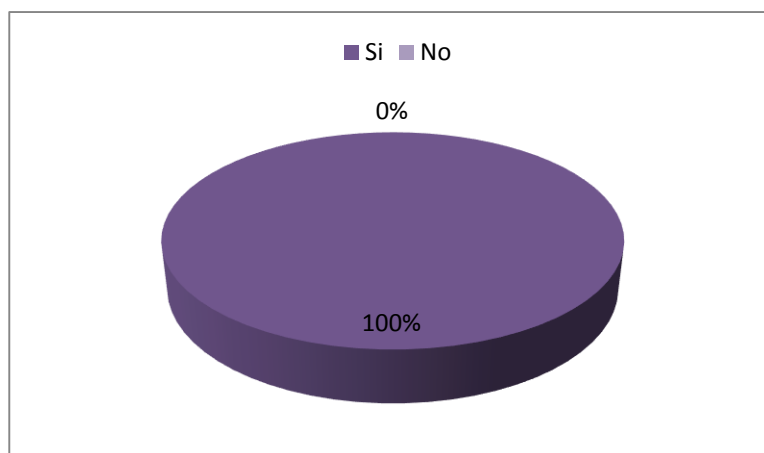
Pregunta 5: ¿Cree usted que la Auditoría Administrativa permita enfocarse al Proceso Administrativo?

Tabla N° 6: La Auditoría Administrativa permita enfocarse al Proceso Administrativo

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	14	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 7: La Auditoría Administrativa permita enfocarse al Proceso Administrativo



Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”
Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: Los empleados al realizar las encuestas, el 100% manifestaron que si es necesario enfocarse al Proceso Administrativo que permite planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades, establecer anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias de un organismo social.

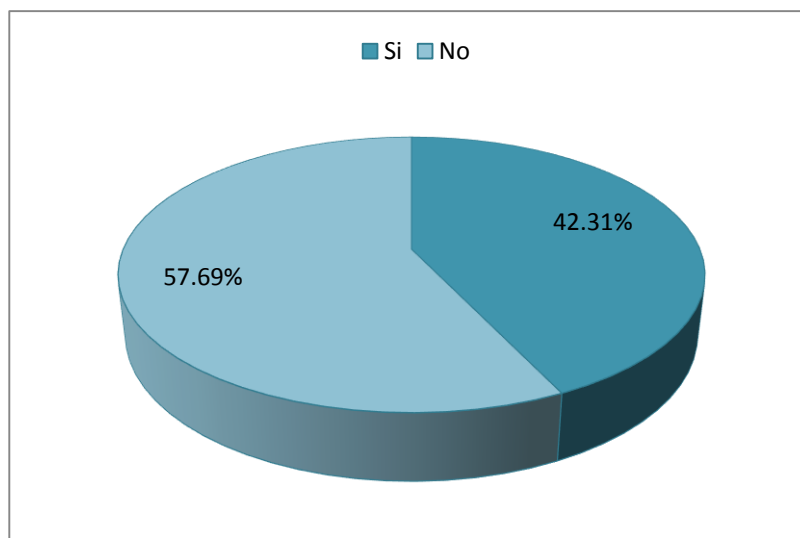
Pregunta 6: ¿Existe un reglamento interno que regule las actividades Administrativas en la Cooperativa?

Tabla N° 7: Existe un reglamento interno en la Cooperativa

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	57,69%
No	6	42,31%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 8: Existe un reglamento interno en la Cooperativa



Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: De las 7 encuestas realizadas se puede determinar del 57,69% opinaron que si conocen el reglamento que regula las actividades diarias de la Cooperativa para cada uno de los empleados ya que así tendrán una mejor comunicación con los socios. El 42,31% manifestaron que es necesario poseer un reglamento que ayude en el Proceso Administrativo para la distribución de funciones en cualquier institución es útil un reglamento el cual este basado en leyes que se deba regir en el desarrollo de las funciones permitiendo cumplir y hacer cumplir las disposiciones estructurales.

Pregunta 7: ¿La Cooperativa utiliza estrategia de publicidad?

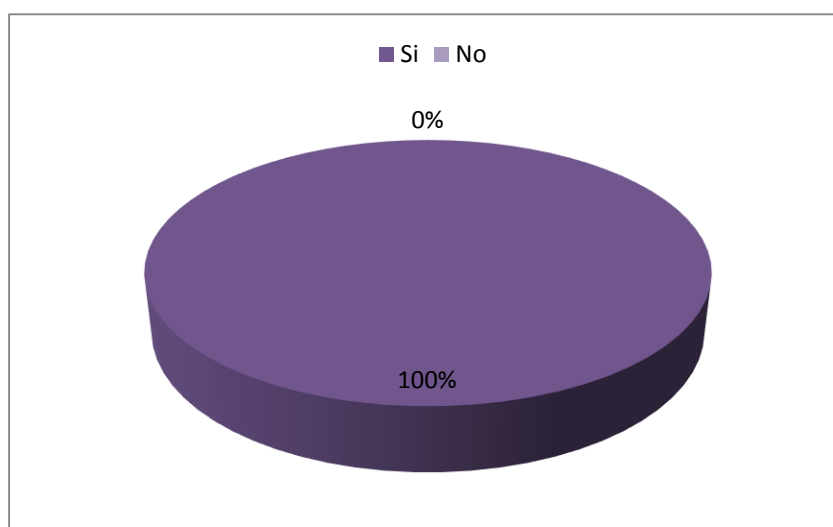
Tabla N° 8: Estrategia de Publicidad

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	14	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 9: Estrategia de Publicidad



Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA
Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: El total de las encuestas realizada el 100% manifestaron que la Cooperativa si utiliza publicidad por medios de televisión, radio, pancartas publicitarias en diferentes sectores de la ciudad, en toda institución es necesario que den a conocer sus servicios al mercado y conseguir nuevos.

3.5.3 Análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUK KAWSAY Ltda. Orellana

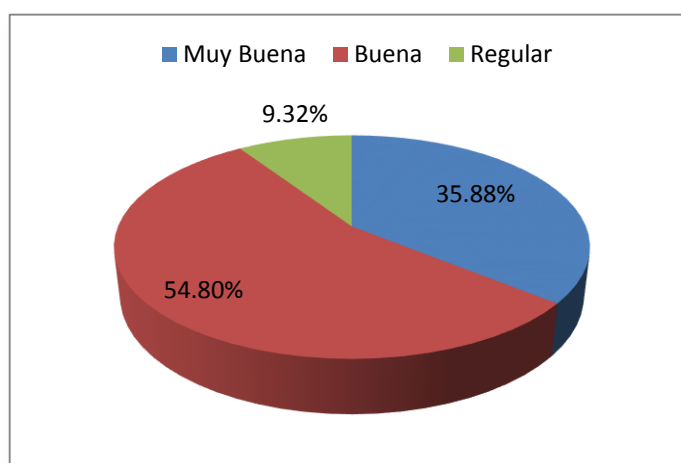
Pregunta 1: ¿Cómo califica usted los beneficios que presta la Cooperativa?

Tabla N° 9: Beneficios que presta la Cooperativa

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy Buena	127	35,88%
Buena	194	54,80%
Regular	33	9,32%
TOTAL	354	100,00%

Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 9: Beneficios que presta la Cooperativa



Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: El 54,80% de socios manifestaron que los beneficios que presta la Cooperativa son buenos ya que facilita todos los servicios necesarios como préstamos a tasa bajas, envíos, bonos de desarrollo humano, western unión. El 35,88 % considera que implemente más servicios que faciliten a los socios como becas estudiantiles, y así ayudará a los que más necesiten para realizar sus préstamos, el último 9,32 % no son tan factibles los beneficios que tiene la Cooperativa y deben incrementar los servicios que ayudarán a los socios y a la sociedad en general.

Pregunta 2: ¿Cree usted que el personal que elabora en la cooperativa está capacitado para atender en los diferentes departamentos?

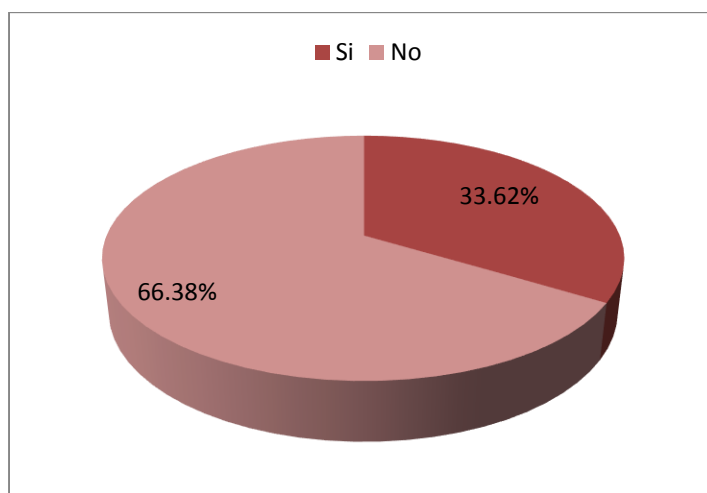
Tabla N° 10: El personal que elabora en la cooperativa está capacitado

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	119	33,62%
No	235	66,38%
TOTAL	354	100,00%

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

Gráfico N° 11: El personal que elabora en la cooperativa está capacitado



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

Interpretación: El total de los socios encuestados, el 66,38% manifestaron que no cuenta con el personal capacitado ya que no tiene capacitación, un 33,62 % opinaron que si están capacitados para atender a los socios de la Cooperativa y tiene dificultades para manejar los documentos con facilidad.

Pregunta 3: ¿Considera usted que las políticas que manejan en la prestación de servicio son?

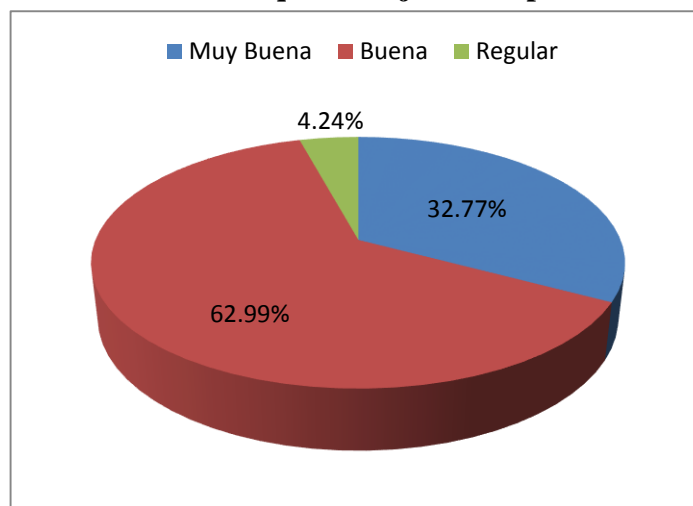
Tabla N° 11: Políticas que manejan en la prestación de servicio.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy Buena	116	32,77%
Buena	223	62,99%
Regular	15	4,24%
TOTAL	354	100,00%

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

Gráfico N° 12: Políticas que manejan en la prestación de servicio.



Elaborado por: Las Autoras

Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

Interpretación: Del 100% de los socios encuestados, el 62,99% manifestaron que las políticas que maneja en la Cooperativa son buenas ya que con el fin de ayudar a la comunidad y a la sociedad de la ciudad del Coca con los servicios que prestan, mientras el 32,77% opinaron que las políticas son adoptadas para prestar beneficios a los socios pero con pequeñas anomalías a realizar transacciones, y el último 4,24% dijeron que no son regulares las políticas establecidas en la institución para otorgar créditos.

Pregunta 4: ¿Piensa usted que el personal que elabora en la cooperativa, presta un adecuado servicio a los clientes?

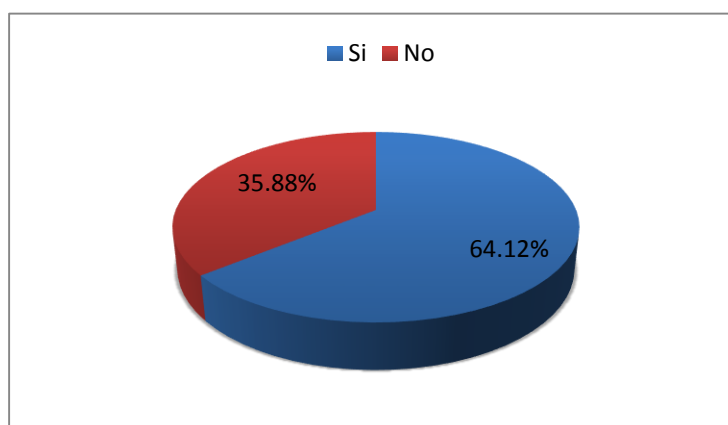
Tabla N° 12: El personal presta un adecuado servicio a los clientes

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	227	64,12%
No	127	35,88%
TOTAL	354	100,00%

Elaborado por: Las Autora

Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

Gráfico N° 13: El personal presta un adecuado servicio a los clientes



Elaborado por: Las Autora

Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

Interpretación: De los 354 socios encuestados, el 64,12% opinaron que el personal administrativo presta un servicio adecuado al cliente y cuenta con personal capacitado para la atención a cada uno de los socios de la Cooperativa, el 35,88% expresaron que no están capacitados, por lo que tiene dificultades en el manejo de los documentos que posee la Cooperativa de cada socio.

Pregunta 5¿Cómo socio de la cooperativa cree que el personal se desenvuelve eficazmente en sus funciones?

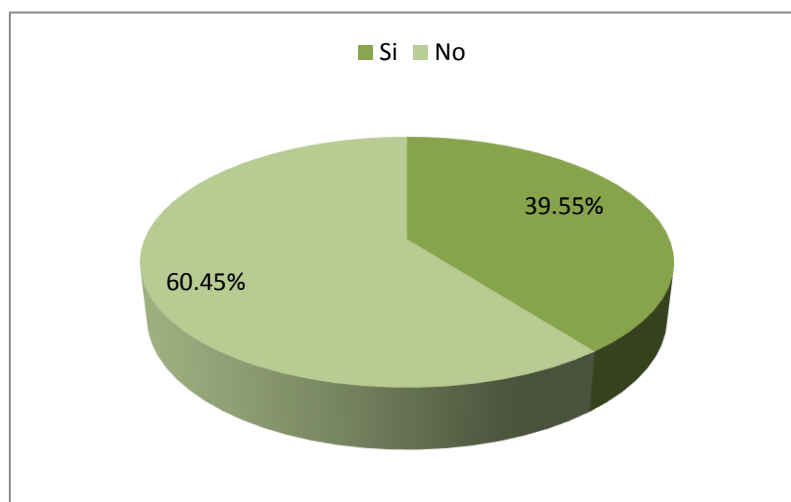
Tabla N° 13: El personal se desenvuelve eficazmente en sus funciones.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	140	39,55%
No	214	60,45%
TOTAL	354	100,00%

Elaborado por: Las Autora

Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

Gráfico N° 13: El personal se desenvuelve eficazmente en sus funciones



Elaborado por: Las Autora

Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA"

Interpretación: El 60% manifestaron que el personal que trabaja en la Cooperativa no se desenvuelve correctamente en cada una de las actividades designadas además existen muchos trámites para la consecución de un préstamo. El 39,55% dijeron que tienen un personal ágil para realizar rápidamente las transacciones y reciben un buen trato.

Pregunta 6: ¿En qué tiempo se le atendió para la apertura de una cuenta de ahorros en la Cooperativa?

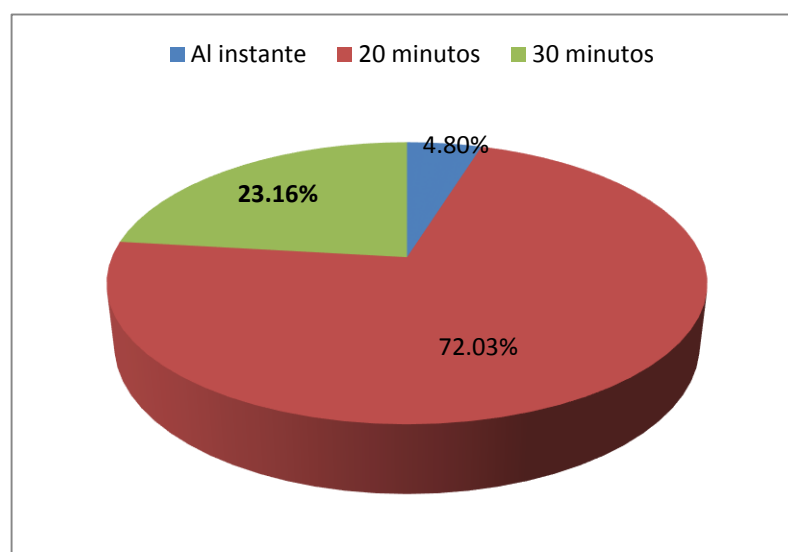
Tabla N° 14: Tiempo de la apertura de una libreta

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Al instante	17	4,80%
20 minutos	255	72,03%
30 minutos	82	23,16%
TOTAL	354	100,00%

Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA"

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 14: Tiempo de la apertura de una libreta



Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: El total de los socios encuestados, el 72,03% opinaron que la atención para ser socios de la Cooperativa se demora en unos 20 minutos. Mientras el 4,80% se le atendió al instante para la apertura de la libreta, el último 23,16% se les da 30 minutos a los socios para abrir su libreta y por ende están insatisfechos por la atención que presta la Institución.

Pregunta 7: ¿Cree que la tasa de interés que cuenta la cooperativa son?

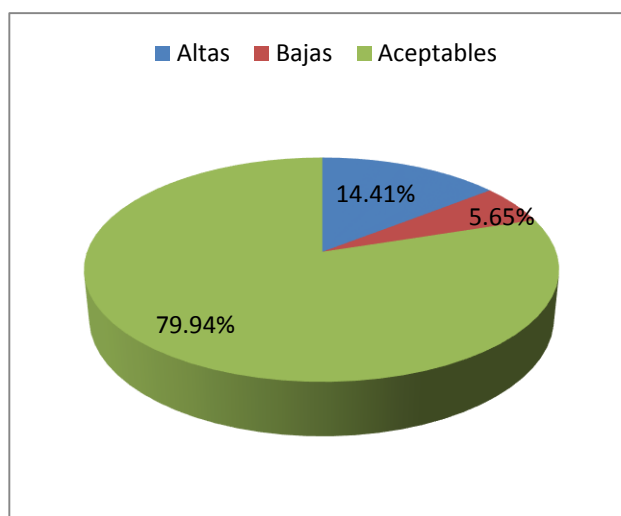
Tabla N° 15: Tasa de interés de la Cooperativa

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Altas	51	14,41%
Bajas	20	5,65%
Aceptables	283	79,94%
TOTAL	354	100,00%

Fuente: COAC “MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA”

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 15: Tasa de interés de la Cooperativa



Fuente: COAC "MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA"
Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: De los 354 socios encuestados, el 14,41% son altas, el 5,65% determinaron que son bajas y el 79,94% de los socios opinaron que las tasas de interés son aceptables a comparación de otras Cooperativas. Manifestaron que para la realización de a Créditos y los intereses estén de acuerdo con la expectativa de los socios.

CONCLUSIONES

- Con la aplicación de las encuestas se logra obtener sus principales actividades que se viene ejecutando día a día, y se logra determinar las falencias en sus desempeños y sus funciones diarias.
- Los empleados de la Cooperativa debe tener en claro los objetivos estipulados por el concejo de Vigilancia y de Administración ya que requieren de una mayor identificación de la estructura y actividades de cada uno.
- La Auditoría Administrativa lo realiza el Consejo de Administración y ellos son quienes harán cumplir lo establecido en la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

- Se puede medir el grado de cumplimiento de las actividades de cada uno de los empleados en sus diferentes áreas designadas para el mejoramiento y la atención de los socios de la Cooperativa y así tendrán mayor acogida.
- El Concejo de Vigilancia y de Administración debe dar a conocer los objetivos a los empleados para que pueda apoyar a los socios a incentivarse a la productividad, prestar servicios y productos a las pequeñas empresas y a la comunidad en general.
- Es importante realizar la Auditoría Administrativa ya que verificara como se está cumpliendo con los objetivos, metas, políticas y planes organizacionales en la Cooperativa y sus actividades diarias del personal Administrativo.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA. - ORELLANA. EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA ORELLANA, COMPRENDIDO EN EL PERÍODO 2012 Y 2013.”



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 01 de Enero 2012 al 31 de Diciembre 2013

ARCHIVO PERMANENTE

4.1.1 Datos informativos

INSTITUCIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK KAWSAY” LTDA.

RUC: 2290313166001

SECTOR: COOP-SFPS

PROVINCIA: ORELLANA

CANTÓN: FRANCISCO DE ORELLANA

PARROQUIA: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (COCA)

SEGMENTO / NIVEL: SEGMENTO 4

ESTADO: ACTIVA

DIRECCIÓN: Eugenio Espejo y Quito

GERENTE GENERAL: Ing. Dalia Rosalyn Hinojosa Atencia

PERIODO: Enero 2012 – Diciembre 2013

4.1.2 Antecedentes

Al cumplir con los requerimientos y trámites exigidos por la ley de Cooperativas, se alcanzó el objetivo de Crear la Cooperativa de Ahorro y Crédito

MUSHUK KAWSAY, mediante el acuerdo Ministerial N°0082 del 06 de julio de 2005 otorga el poder de persona jurídica a la cooperativa, por tanto puede realizar actividades de intermediación financiera con el público en general.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUK KAWSAY , está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera, contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.

El martes 20 de Diciembre de 2005, la Cooperativa MUSHUK KAWSAY, abre sus puertas al público, otorgando el acceso a créditos con tasas convenientes y procedimientos simples.

Poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios en un período de ocho años se ha logrado convertir a MUSHUK KAWSAY, en un referente del cooperativismo a nivel provincial, actualmente se mantiene una matriz en el catón Loreto y una ventanilla Compartida en la FOCLA y la Cámara de Comercio

Visión Institucional

Ampliar la cobertura de servicios financieros brindando servicios competitivos, eficientes, ágiles, sostenibles y rentables, con personal calificado y comprometido con el desarrollo de la sociedad.

Misión Institucional

Impulsar el desarrollo socio económico de la zona de influencia de la Cooperativa, a través de productos y servicios financieros oportunos y de calidad, con enfoque de responsabilidad social.

Valores

Los valores corporativos que cuenta la cooperativa son:

- Equidad
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Honestidad

- Transparencia
- Trabajo en Equipo
- Eficacia / Eficiencia

Productos y Servicios

- Ahorro a la vista
- Depósitos a largo plazo
- Créditos
- Consumo
- Microcrédito
- Pagos de consumo de servicios básicos
- Ahorro Navideño
- Tarjeta de debito
- Pago de Soat
- Pago del Bono de desarrollo humano

Base Legal

El funcionamiento y actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUK KAWSAY, se rigen por las siguientes leyes, normas, reglamentos y políticas:

- Constitución Política de la República del Ecuador
- Ley de Cooperativas
- Ley de Equidad tributaria
- Reglamento General de la Ley de Cooperativas
- Reglamento general de la ley de Equidad Tributaria
- Disposiciones del Consejo Cooperativo Nacional
- Reglamento de la confederación nacional de cooperativas
- Disposiciones para la realización de las asambleas generales
- Reglamento Especial para la aprobación de nuevos socios
- Reglamento especial de auditoras externas y fiscalizaciones para organizaciones cooperativas bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas.
- Ley del seguro social

- Código de trabajo
- Disposiciones del Ministerio de Bienestar Social
- Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda.

4.1.3 Justificación

La Auditoría Administrativa está orientada hacia las necesidades internas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUK KAWSAY, que permite salvaguardar y asegurar los intereses de los socios, con el propósito de dar soluciones a los problemas que tiene la institución.

Este tipo de Auditoría consiste en realizar un examen y evaluación de la Cooperativa, para medir el grado de eficiencia y eficacia en los procesos de la organización, sujetándose bajo las normas que dictan los sistemas administrativos, así como la planificación, y el control administrativo interno para ver el grado y forma de cumplimiento de los objetivos en relación en su entorno proponiendo alternativas para el logro de las metas, con el mejor aprovechamiento de sus recursos.

Se da énfasis a la calidad de servicios que presta la cooperativa, la auditoría administrativa es un instrumento que permite integrar a la organización y medir el desempeño, apoyado con indicadores de Auditoría que facilite la evaluación, para identificar a tiempo los errores administrativos, humanos y la desviación de los objetivos, el incumplimiento, retraso o falta de interés en las tareas y responsabilidad de cada departamento para la toma de decisiones.

Es importante la auditoría porque permitirá a la administración dar un seguimiento a los procesos para lograr los objetivos a través de la efectiva utilización de recursos, incentivando al desarrollo económico, social para ser competitivos en el sector de cooperativas.

Al financiar el proceso de la auditoría se emitirá un informe con las observaciones conclusiones y recomendaciones donde se dará los resultados a los directivos de la cooperativa.

4.1.4 Descripción de la propuesta

Al adquirir la información necesaria se procedió a realizar el examen de auditoría administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK KAWSAY” Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 01 de Enero 2012 al 31 de Diciembre 2013**

ARCHIVO CORRIENTE

10	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
11	Propuesta Técnica
12	Memorándum de Planificación
13	Cronograma de Trabajo
14	Carta Compromiso
15	Marcas y Siglas de Auditoría
F.I	FASE I: PLANIFICACIÓN
P.A	Programa de Auditoría
A.1	Plan Estratégico
A.2	Listado del Personal
A.3	División y Distribución de Funciones
A.4	Organigrama Estructural
F.II	FASE II: INSTRUMENTACIÓN
P.A	Programa de Auditoría
B.1	Elaboración de Cuestionarios
B.2	Tabulación de Cuestionarios
B.3	Matriz de Evaluación De Riesgo
B.4	Escalas de medición
F-III	FASE III: EXAMEN
C.1	Hoja de Hallazgo
C.2	Evaluación de Análisis Administrativo
F.IV	FASE VI: INFORME
	Informe General
F.V	FASE V: SEGUIMIENTO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Del 01 de Enero 2012 al 31 de Diciembre 2013**

PROPUESTA TÉCNICA

NATURALEZA: Auditoría Administrativa

ALCANCE: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK KAWSAY” Ltda., del período 01 de Enero 2012 al 31 de Diciembre 2013

ANTECEDENTES: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK KAWSAY” Ltda. Se ha realizado Auditoría Financiera 2010 para verificar si el patrimonio ha crecido o se mantiene estable y poder ser competidores con las diferentes Cooperativas.

OBJETIVOS

- Verificar si se está cumpliendo con la disposición legal y ver las normas establecidas en la cooperativa.
- Conocer de los servicios y productos que ofrece la cooperativa.
- Determinar deficiencias e irregularidades de la cooperativa con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una administración eficaz.

ESTRATEGIAS

- Adquirir información de toda la cooperativa
- Visita previa para conocer el desempeño del personal de cada departamento.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2013**

PROPUESTA TÉCNICA

- **JUSTIFICACIÓN:** Desarrollar un análisis de todo el personal que opera en la cooperativa ya que permita verificar el desempeño de las actividades y funciones de cada uno de los empleados.
- **ACCIONES:** Aplicar las entrevistas, encuestas y observaciones directas al personal de la cooperativa
- **RECURSOS:** Al realizar la auditoría se utilizara recursos humanos, materiales y tecnológicos.
- **RESULTADOS ESPERADOS:** Emitir un informe general que tenga conclusiones, recomendaciones y observaciones de carácter administrativo que sean aplicados en las diferentes áreas de la cooperativa.
- **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:** Documento de la cooperativa: registro de asistencia del personal, información sobre el reglamento interno.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

CARTA DE PRESENTACIÓN

Francisco de Orellana, 13 de Octubre 2015

Ing. Dalia Rosalyn Hinojosa Atencia
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MUSHUK KAWSAY LTDA”**

Presente:

Estimado señor:

La firma de auditores y consultores es una empresa nacional más confiable en las áreas de auditoría, asesoría legal, tributaria por la experiencia, trayectoria y diversidad de sus profesionales, altamente calificados, con un sólido conocimiento de la realidad nacional y dominio de las mejores prácticas y normas nacionales e internacionales que con espíritu de equipo y un estricto código de conducta, fundado el 21 de junio 1996 por profesionales ecuatorianos con número RUC 178952379001, con más 14 años de experiencia los servicios están diseñados para apoyar a las empresas en sus procesos de creación de valor.

Misión

“Convertirnos en líderes del mercado ecuatoriano con servicios profesionales de excelencia y calidad en Auditoría, Impuestos y Consultoría Gerencial, atendiendo clientes nacionales y multinacionales”

Visión

“Proveer servicios profesionales en auditoría y consultoría gerencial, a una variedad de clientes nacionales y multinacionales, del sector privado y público, aplicando estándares internacionales de calidad, con costos competitivos”

Los socios de la firma de auditores

Presidenta de la firma de auditoría

- Lcda. Janeth Maritza Gordón Granda

Experiencia profesional en 10 años

Registro de Contadores Del Ecuador N° 5856

Vicepresidenta de la firma de auditoría

- Lcda. Mónica Elina Brito Garzón

Experiencia profesional en 8 años

Registro de Contadores Del Ecuador N° 5653

Socios de Auditoría

- Ing. Ana Lucía Paz Mullo

Experiencia profesional en 9 años

Registro de Contadores Del Ecuador N° 5323

- Dr. Pedro Pablo Tene Lema

Experiencia profesional en 7 años

Registro de Contadores Del Ecuador N° 5059

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Del 01 de Enero 2012 al 31 de Diciembre 2013

MEMORANDUN DE PLANIFICACIÓN

- **NATURALEZA:** Realizar una auditoría administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK KAWSAY” Ltda.
- **ALCANCE:** Analizar el desempeño de las actividades de los empleados y funcionarios del periodo 1 de Enero al 31 de Diciembre 2013”
- **ANTECEDENTES:** La auditoría administrativa se realizara con el fin de medir el grado de eficiencia y desempeño de las actividades que se llevan a cabo dentro de la cooperativa para el periodo 2013.
- **OBJETIVOS**
 - Evaluar el proceso administrativo con el propósito de verificar el manejo de las actividades.
 - Conocer las políticas establecidas en la institución.
- **ESTRATEGIAS**
 - Analizar el control interno de la cooperativa.
 - Entrevistar y encuestar la personal de la institución.
 - Aplicar instrumentos de investigación.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2013**

MEMORANDUN DE PLANIFICACIÓN

- **JUSTIFICACIÓN:** Tiene como finalidad mejorar los servicios que tiene la Cooperativa para atraer mayor socios y tener un personal administrativo de calidad.
- **ACCIONES:** Aplicar las entrevistas, encuestas al personal
- **RECURSOS:** Se utilizará recursos humanos, materiales y tecnológicos.
 - Auditor superior. Martha Alejandrina Flores Barrionuevo
 - Auditor señor. Jenny Marilyn Casco Heredia

RECURSOMATERIAL

CANTIDAD	MATERIAL	COSTO
2	Paquete de papel boom	12.00
1	Sumadora	15.00
4	Esferos	2.00
2	Reglas	2.50
2	Cuadernos	5.00
4	Tintas para recarga blanco/negro y color	60.00
	SUBTOTAL	96.50
	Imprevistos 10%	10.00
	TOTAL	106.50

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2013**

MEMORANDUN DE PLANIFICACIÓN

• **RESULTADOS ESPERADOS:**

- Distribuir al personal Administrativo correctamente para que puedan trabajar en equipo.
- Mejorar la estructura organizacional de la cooperativa.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

- Entrevista al gerente general
- Encuesta al personal de la cooperativa y a los socios

Atentamente.

.....
Jenny Marilyn Casco Heredia
C.I.2200207153

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Del 01 de Enero 2012 al 31 de Diciembre 2013**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Identificación: Auditoría Administrativa

Responsable: Jenny Marilin Casco Heredia

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DURACION														
			OCTUBRE				NOVIE				DICIEM.						
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1	Visita preliminar de recopilación de información	J.M.C.H	X	X													
2	Planificación	J.M.C.H			X	X											
3	Análisis de resultados	J.M.C.H					X	X									
4	Lectura del informe de borrador	J.M.C.H								X	X						
5	Informe final	J.M.C.H										X	X				
6	Seguimiento	J.M.C.H												X	X		

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

CARTACOMPROMISO

Francisco de Orellana, 14 de Octubre 2015

Ing. Dalia Rolsalyn Hinojosa Atiencia
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MUSHUK KAWSAY LTDA”**

Presente:

Le informo que la firma **CASCO GORDÓN ASOCIADOS** auditores independientes representada por la Lcda. Janeth Maritza Gordón Granda, portadora de la CI: 0603060394, quienes con su grupo de trabajo colaboran en la auditoría administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**MUSHUK KAWSAY LTDA**”, en la fecha establecida desde el 14 de octubre al 31 de noviembre 2015.

La auditoría de la cooperativa se realizara con el objetivo de evaluar la eficiencia, eficacia, y productividad en que se manejan las operaciones, basándose en la legalización y normas de la Auditoría Generalmente Aceptada.

La firma **CASCO GORDÓN ASOCIADOS** auditores independientes; le permite notificar que efectuaremos nuestro trabajo de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NEA)

La misma que ayudaran a desarrollar el desarrollar el trabajo de Auditoría de manera eficiente, eficaz, efectiva, con la fundamentación del informe CORRE en su correcta utilización obteniendo una certeza razonable sobre:

- El nivel de cumplimiento de las actividades administrativas, para poder dar soluciones en el caso de requerirlo.
- El grado de confiabilidad del personal administrativo al realizar las tareas designadas.

Prácticamente la familiarización y revisión del conocimiento de la entidad se tendrá una breve visión de carácter general de la organización, orientados a evaluar los asuntos administrativos identificado los puntos fuertes y débiles para el control interno de la cooperativa

La auditora asumirá su responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información que contendrán el manejo del personal a ser auditado. Esperando la colaboración total del personal y la confianza que pondrán a disposición todos los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación con la auditoría.

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

Atentamente

.....

Jenny Marilyn Casco Heredia
C.I.2200207153

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Del 01 de Enero 2012 al 31 de Diciembre 2013

MARCAS Y SIGLAS

Las marcas y siglas se utilizara para identifica, y analizar cada uno de los hallazgos que se encuentre en los papeles de trabajo que será aplicado en el desarrollo de la auditoría.

MARCAS	DESCRIPCIÓN
✓	Verificado
@	Hallazgo de Auditoría
£	Analizado
γb	Notas explicativa

SIGLAS	EQUIPO DETRABAJO	CARGO
J.M.G.G	Janeth Maritza Gordón Granda	DIRECTORA
M.A.F.B	Martha Alejandrina Flores Barrionuevo	AUDITORSUPERVISOR
J.M.C.H	Jenny Marilin Casco Heredia	AUDITORSENIOR

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013
PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivo: Obtener información general y verificar las distribuciones, políticas en ascenso e inducciones al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK KAWSAY LTDA”

Área: (Funciones del Personal)

Nº	CONTENIDO	RESPONSABLE	REF. P/T	FECHA	ELABORADO
	PROCEDIMIENTOS:				
1	Solicitar al gerente el plan estratégico	Janeth Gordón	A1 1/4	08/10/2015	J.M.C.H
2	Adquirir información del reglamento interno de la entidad	Janeth Gordón	A1 5/5	08/10/2015	J.M.C.H
3	Requerir un listado de los empleados que laboran en la cooperativa.	Janeth Gordón	A2 1/3	08/10/2015	J.M.C.H
4	Distribución de funciones para el manejo del personal	Janeth Gordón	A3 1/6	18/10/2015	J.M.C.H
5	Solicitar información de las políticas ascenso al personal	Janeth Gordón	A.P. 1/1	20/10/2015	J.M.C.H
6	Conocer como es el proceso de inducción que aplica la cooperativa	Janeth Gordón	P.I. 1/1	25/10/2015	J.M.C.H

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-09-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 15-09-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE PLANIFICACIÓN I AUDITORÍA ADMINISTRATIVA 1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

PLAN ESTRATÉGICO

ACTA CONSTITUTIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUK KAWSAY, se crea mediante el acuerdo Ministerial N°0082 del 06 de julio de 2005 otorga el poder de persona jurídica a la cooperativa, por tanto puede realizar actividades de intermediación financiera con el público en general. La Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUK KAWSAY, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera, contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador. El martes 20 de Diciembre de 2005, la Cooperativa MUSHUK KAWSAY, abre sus puertas al público, otorgando el acceso a créditos con tasas convenientes y procedimientos simples.

MISIÓN

Impulsar el desarrollo socio económico de la zona de influencia de la Cooperativa, a través de productos y servicios financieros oportunos y de calidad, con enfoque de responsabilidad social.

VISIÓN

Ampliar la cobertura de servicios financieros brindando servicios competitivos, eficientes, ágiles, sostenibles y rentables, con personal calificado y comprometido con el desarrollo de la sociedad.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

PLAN ESTRATÉGICO

VALORES

- **Honestidad:** trabajo con honradez, honor, dignidad, consideración, hacia nuestros compañeros y socios de la cooperativa, dando cumplimiento a lo que estipula la ley.
- **Respeto:** tratar a nuestros compañeros y socios con la misma consideración con la que nos gustaría ser tratados, valorando y protegiendo todo aquel que nos produzca admiración.
- **Lealtad:** ser sinceros y transparentes agradecidos constantes, confiables y seguros.

OBJETIVOS

- Generar utilidades que permita mantener a la cooperativa en un sólido crecimiento.
- Disminuir el porcentaje de cartera vencida.
- Incrementar el número de socios.
- Incrementar el porcentaje de satisfacción de socios, empleados y accionistas.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE PLANIFICACIÓN I AUDITORÍA ADMINISTRATIVA 1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

PLAN ESTRATÉGICO

METAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK KAWSAY LTDA” cumple con todas las leyes y reglamentos emitidos por los organismos de control; estatutos, políticas y procedimientos internos siempre respetando los Principios del Cooperativismo elaborados por un equipo de autoridades y técnicos de la Cooperativa, y cumpliendo siempre los valores que impone la institución para trabajar en equipo.

ESTRATEGIAS

- Incorporar nuevos productos y servicios para satisfacer la necesidad de los socios y de la colectividad.
- Entregar servicios financieros a la brevedad para las pequeñas empresas.
- Dotar de una información transparente a los socios y organismos de control, y puedan tener credibilidad en la institución.
- Fortalecer el liderazgo con ideas innovadoras y sugerencias, apoyando a las necesidades de cada uno de los socios en general.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

PLAN ESTRATÉGICO

**REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”**

- El personal dentro y fuera de la cooperativa debe estar debidamente uniformado.
- En caso de no asistir a la cooperativa, debe justificar con cuarenta y ocho horas de anticipación.
- Los inconvenientes existentes en la cooperativa deben ser reportados inmediatamente.
- El personal debe mantenerse en el área de trabajo asignado.
- Se prohíbe la salida del personal a otros lugares
- Se prohíbe que el personal acepte agradecimientos por parte de los socios.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

LISTA DEL PERSONAL

GERENTE GENERAL

Ing. Dalia Rosalyn Hinojosa Atiencia

CONTADORA

Srta. Jenny Marilin Casco Heredia

AUXILIARES CONTABLES

Srta. María Fernanda Jiménez

DPTO. CREDITO Y COBRENZA

Sr. Víctor Ariel Loayza Morocho

Sr. Sandro Geovanny Yumbo Alvarado

Srta. Erminia Silvana Cabal Solís

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

LISTA DEL PERSONAL

CAJERAS

Srta. Marcia Elizabeth Castro Salinas

SECRETARIA ATENCION AL CLIENTE

Srta. Jenny Jacqueline Jiménez Andy

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

LISTA DEL PERSONAL

• **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Chamba Riofrio Elsa Carmita
Jiménez Vega Martha Judith
Legarda Portilla Roció María
Ramos Jumbo Cesar Augusto
Jiménez Cargua Jaime Wilson
García Miño Víctor Hugo
Alvarado Andy Jesenia Magaly
Gallegos Atariguana Vicente
Tanguila Grefa Aníbal Alfredo
Cruz Yanangomez Luz Amelia

• **CONSEJO DE VIGILANCIA**

Calapucha Tanguila Milton Jaime
Acaro Yaguache Carlos Julio
Tapia Villamarin Marcelo Elías
Camacho Naranjo Carlota Alicia
Cedeño Quinto Victoria Mariuxi
Fuentes Moyano Martha Cecilia

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEFUNCIONES

CARGO: GERENTE GENERAL

OBJETIVO: Administrar a la cooperativa en aspectos financiero y Talento Humano.

FUNCIONES:

- Analizar y aprobar las estrategias de mercadeo de productos servicios
- Diagnosticar las condiciones y evaluar el mercado financiero
- Evalúa todas las actividades
- Representa legalmente a la cooperativa en todos los actos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013
DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEFUNCIONES

CARGO: CONTADORA

OBJETIVO: Manejar la contabilidad y registrar las transacciones de la cooperativa

FUNCIONES:

- Maneja el sistema de contabilidad.
- Elabora planillas para pago de impuestos
- Revisar y registrar las conciliaciones bancarias.
- Controlar el registro de información contable
- Presentar informe de los cierres mensuales de la contabilidad.

CARGO: AUXILIARCONTABLE

OBJETIVO: Manejar de mejor manera el proceso contable de la cooperativa

FUNCIONES:

- Reconciliar y balancear las cuentas.
- Elabora roles de pago de beneficios y reportes de dividendos.
- Realizar mensualmente los roles de pago y planilla del IEES
- Llenar y enviar los formularios de impuestos,
- formularios de compensación a trabajadores, formularios de contribución de pensión

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEFUNCIONES

CARGO: JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA

OBJETIVO: Verificar y Aprobar créditos a socios que presentan solvencia

FUNCIONES:

- Recepción de la solicitud y de documentación
- Calificar la cartera mensualmente
- Participar en el comité de crédito
- Investiga en la central de riesgo
- Inspecciona el domicilio del cliente
- Entrega las carpetas aprobadas para la acreditación

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013
DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEFUNCIONES

CARGO:CAJEROS

OBJETIVO: Brindar un servicio ágil, como: cobro de créditos, retiros de ahorros, desembolsos de créditos y trasferencias.

FUNCIONES:

- Custodiar la caja y recaudación diaria en efectivo
- Realizar arquezos de caja
- Cancelar retiros fondos del IESS, Bono de Desarrollo Humano
- Registro de la Transacciones (Depósitos, cobros, préstamos y pagos, varios)
- Realiza arquezos de Caja.

CARGO: RECAUDADOR VENTANILLA MOVIL

OBJETIVO: Brindar un servicio ágil, como: depósitos y cobro de créditos, en sus respectivos lugares de trabajo.

FUNCIONES:

- Custodiar y realizar la recaudación diaria en efectivo en los distintos lugares de trabajo de los socios y clientes.
- Realizar arquezos de caja
- Ingreso del efectivo a día siguiente de la recaudación en caja general.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEFUNCIONES

CARGO: ATENCION AL CLIENTE

OBJETIVO: Mantener acceso a todos los datos de la cooperativa y dar conocimiento de los productos y servicios

FUNCIONES:

- Se pasa documentales e información de interés a través del plasma ubicado en la sala de espera
- Mantener accesos a la base de datos
- Planifica el documento a elaborar, y la distribución del fondo de caja chica.
- Revisa toda información emitida a la cooperativa.
- Realizar documentos solicitados por la gerencia.
- Registra los suministros
- Llamadas telefónicas

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 08-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 15-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

ASCENSO DE PERSONAL

De acuerdo al Código de Trabajo los empleados deben acceder a ascenso de puesto de acuerdo a las políticas que establezcan cada institución.

Para llenar el puesto vacante se podrá promover los ascensos por medio de un curso interno, se toma en cuenta los antecedentes personales, desempeño y el tiempo de elaboración, estos factores beneficiaran al aspirante interno como puntaje adicional a la calificación general

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK KAWSAY LTDA”, incentiva a sus empleados de acuerdo ha:

- Cumplir un año formando parte del equipo de trabajo.
- Responsabilidad y puntualidad.
- El aumento de sueldo a cada uno de los empleados el 5%.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 25-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 27-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

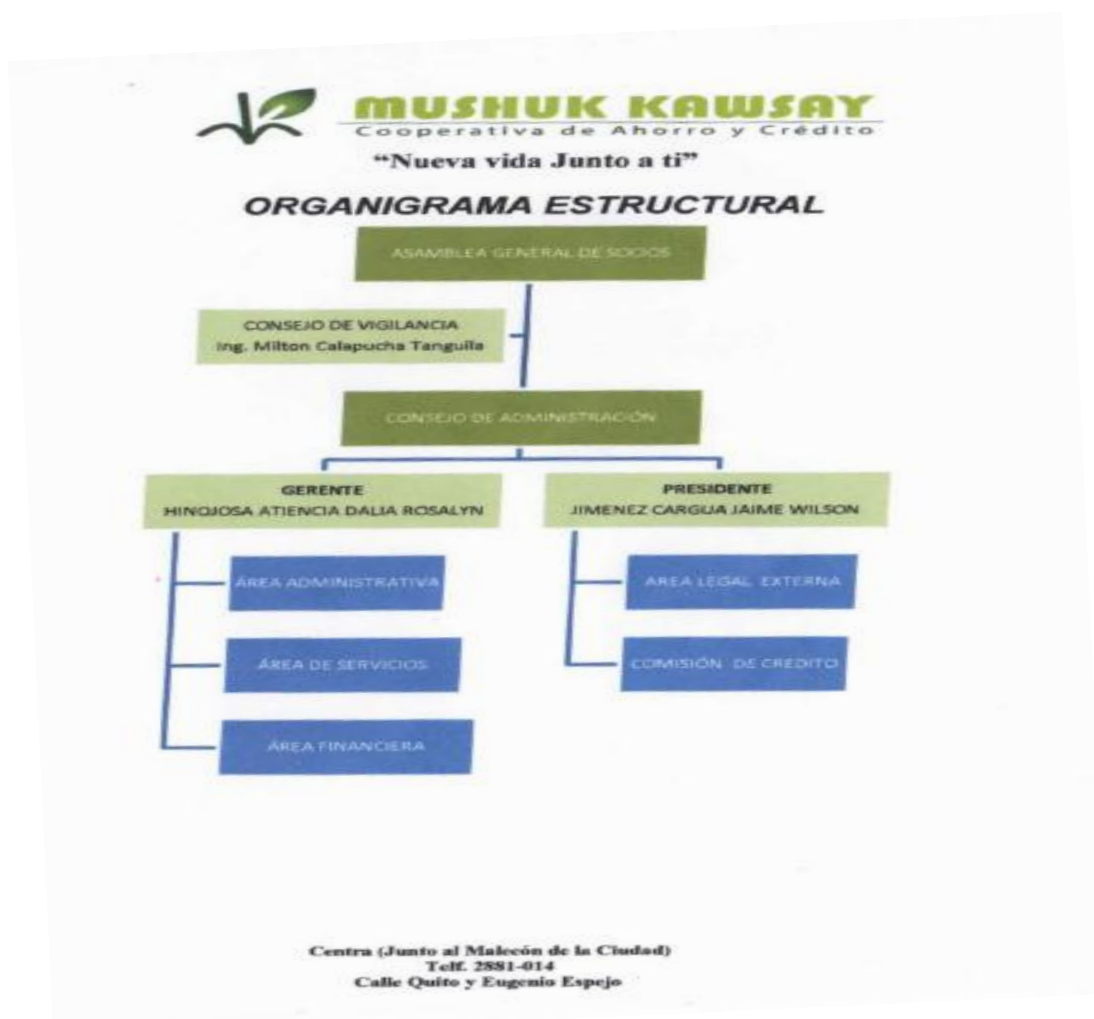
PROCESO DE INDUCCIÓN

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

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 25-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 27-10-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY
 LTDA”**

FASE PLANIFICACIÓN I
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK KAWSAY LTDA”
Elaborado por: Las Autoras

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 25-10-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 27-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”
FASE DE INSTRUMENTACIÓN II
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013
PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVO: Evaluar las actividades que desarrolla el personal de la cooperativa

Nº	CONTENIDO	RESPONSABLE	REF. P/T	FECHA	ELABORADO POR
	PROCEDIMIENTOS				
1	Realizar cuestionario de control interno	Janeth Gordón	B.11/2	28/10/2015	J.M.C.H
2	Aplicación y Tabulación de los cuestionarios al personal de la Cooperativa	Janeth Gordón	B.21/2	01/11/2015	J.M.C.H
3	Matriz de Evaluación De Riesgo	Janeth Gordón	B.31/2	05/11/2015	J.M.C.H
4	Elaborar entrevista al Gerente	Janeth Gordón	C.C.I 1/2	10/11/2015	J.M.C.H
5	Análisis a las funciones que desempeña el personal	Janeth Gordón	A.F1/1	15/11/2015	J.M.C.H
6	Ejecutar Escala de Medición	Janeth Gordón	B.4 1/10	22/11/2015	J.M.C.H

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 28-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 30-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Conoce usted cuales son los objetivos de la cooperativa?	✓		
2	¿Conoce cuál es la misión y visión de la institución?	✓		
3	¿Cree usted que se esté dando cumplimiento de la misión y visión que tiene la cooperativa?	✓		
4	¿Se ha dado a conocer por escrito todas las funciones que deba cumplir cada empleado?		✓	Se da a conocer verbalmente
5	¿Las decisiones tomadas por el gerente general son eficientes?	✓		La decisión del gerente es bajo estudio previo
6	¿Existe un reglamento de control interno en la cooperativa?	✓		Es un factor importante para el desarrollo de cooperativa

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 28-10-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 30-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”
FASE DE INSTRUMENTACIÓN II
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
7	¿Cree usted que el desempeño del personal contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados?	✓		Existiendo un proceso de funciones.
8	¿Existe un reglamento para selección del personal?	✓		.
9	¿Se aplica la evaluación del desempeño en la organización?	✓		Periódicamente
10	¿Están definidas las funciones de acuerdo a su perfil profesional?	✓		Esta ubicados de acuerdo a su título profesional
11	¿Cuentan con un plan de capacitación para auto educar a los empleados?		✓	No existe una planificación específica

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 28-10-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 30-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	SI	NO	PND	CALCULO	V/R
1	¿Conoce usted cuales son los objetivos de la Cooperativa?	21	5	9	5*9/11	4.09
2	¿Conoce cuál es la misión y visión de la Institución?	18	8	9	8*9/11	6.55
3	¿Cree usted que se esté dando cumplimiento de la misión y visión que tiene la cooperativa?	22	4	9	4*9/11	3.27
4	¿Se ha dado a conocer por escrito lo das las funciones que deba cumplir cada empleado?	23	3	9	3*9/11	2.45
5	¿Las decisiones tomadas por el gerente general son eficientes?	21	5	9	5*9/11	4.09
6	¿Existe un reglamento de control interno en la cooperativa?	18	8	9	8*9/11	6.55
	TOTAL			54		27

Elaborado por: **J.M.C.H** Fecha: 28-10-2015

Aprobado por: **M.A.F.B** Fecha: 30-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE DE INSTRUMENTACIÓN II
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

No	PREGUNTAS	SI	NO	PND	CALCULO	V/R
7	¿Cree usted que el desempeño del personal contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados?	23	3	9	3*9/11	2.45
8	¿Existe un reglamento para selección del personal?	20	6	9	6*9/11	4.90
9	¿Se aplica la evaluación del desempeño en la organización?	22	4	9	4*9/11	3.27
10	¿Están definidas las funciones de acuerdo a su perfil profesional?	21	5	9	5*9/11	4.09
11	¿Cuentan con un plan de capacitación para auto educar a los empleados?	17	9	9	9*9/11	7.36
	TOTAL			45		22,07
	SUMATOTAL			99		49.07

PND: Ponderación
VR: Valoración de Riesgo

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 28-10-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 30-10-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE DE INSTRUMENTACIÓN II
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

VALORACIÓN

PONDERACIÓN TOTAL = 99

CALIFICACIÓN TOTAL = 49.07

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
5-50 %	51-80 %	81-100 %
ALTA	MODERADA	BAJA
NIVEL DE RIESGO		

NIVEL DE CONFIANZA = (CALIFICACIÓN TOTAL / PONDERACIÓN TOTAL) X 100

NC = (49,07 / 99) X 100

NC = 49,57%

NIVEL DE RIESGO = 100% - NC

NR = 100% - 49,57%

NR = 50,43%

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 10-11-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 13-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO

EVALUACIÓN DE RIESGO

Para la calificación de valoración de riesgo, según el criterio de auditoría se asigna una ponderación de 1 mínima a 9 máxima, referente al grado de riesgo que representa para la institución.

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Mediante la Matriz de Evaluación de Control Interno, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK KAWSAY LTDA” se determinó un riesgo ponderado de 49,07 lo que significa que su grado de riesgo es alto, por lo tanto el grado de confianza es bajo.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 10-11-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 13-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
¿La institución cuenta con un organigrama estructural que detalle las funciones que debe realizar cada uno de los empleados?	x		Pero no se está cumpliendo a cabalidad con las funciones designadas
¿La cooperativa cuenta con un plan estratégico?	x		Pero la mayoría del personal desconoce de la estructuración
¿Cuenta con un 100% de los objetivos planeados?	x		Se está cumpliendo el 70%segun las expectativas de los socios
¿Posee la cooperativa un documento de planificación que permita aplicar estratégicamente las políticas cooperativistas?	x		

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 15-11-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 20-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

ENTREVISTA A LA SECRETARIA

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
	CUMPLE	CUMPLE	
Revisa toda información emitida a la cooperativa	X		Es muy necesario
Solicita documentos de respaldo para la entrega de fondo de caja chica	X		Maneja recursos de caja chica
Vigilar la elaboración y expedición de las convocatorias	X		
Envía documentos externos	X		
Verificar el contenido de las órdenes del día y los listados de los asuntos que se tratarán incluyendo los soportes documentales necesarios.	X		
Registra los suministros	X		
Llamadas telefónicas	X		Siempre

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 15-11-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 20-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ALCANTADORA

DESCRIPCIÓN DE	SI	NO	PND	CÁLCULO	V/R
1. ¿Verifica con exactitud los registros contables en el comprobante de diario procesado con el programa de contabilidad?	2	2	9	2*9/5	3.6
2. ¿Llenar y enviar los formularios de impuestos, formularios de compensación a trabajadores, formularios de contribución de pensión y otros?	1	3	9	3*9/5	5.4
3. ¿Prepara los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas?	2	2	9	2*9/5	3.6
4. ¿Elabora los asientos contables, de acuerdo al manual de procedimientos de la unidad de registro, en la documentación asignada?	3	1	9	1*9/5	1.8
5. ¿Revisar las cifras, anotaciones y documentos para un correcto asiento contable en los libros, ser preciso y minucioso con los números y codificación?	3	1	9	1*9/5	1.8
TOTAL			45		16.2

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 15-11-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 20-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ACAJEROS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	PND	CALCULO	V/R
1. ¿Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios, planillas de control (planilla de ingreso por caja) y otros documentos	2	1	9	1*9/6	1.5
2. ¿Registra directamente los movimientos de entrada y salida	1	2	9	2*9/6	3.0
3. ¿Realiza arqueos de caja?	3	0	9	0*9/6	0
4. ¿Chequea que los montos de los recibos de ingreso por caja y depósitos bancarios coincidan?	3	0	9	0*9/6	0
5. ¿Realiza conteos diarios de depósitos bancarios, dinero en efectivo, total de pestañas, etc.?	2	1	9	1*9/6	1.5
6. ¿Realiza depósitos bancarios?	1	2	9	2*9/6	3.0
TOTAL			54		9.0

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha:15-11-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha:20-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL JEFE DE CRÉDITO Y

COBRANZA

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	PND	CALCULO	V/R
1. ¿Asesora a los socios para sus créditos?	4	0	9	0*9/5	0
2. ¿Investiga en la central de riesgo?	2	2	9	2*9/5	3.6
3. ¿El crédito y las cobranzas se ajustan a las políticas y normas?	3	1	9	1*9/5	1.8
4. ¿Realiza notificaciones de atrasos y visita a socios para la entrega de la notificación?	1	3	9	3*9/5	5.4
5. ¿Verifica en el sistema toda la información necesaria para otorgar un crédito y realizar los cobros?	2	2	9	2*9/5	3.6
TOTAL			45		14.4

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 15-11-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 20-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA



1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

VALORACIÓN

PONDERACIÓN TOTAL = 144

CALIFICACIÓN TOTAL = 39.60

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
 BAJA	MODERADA	ALTA
5-50 %	51-80 %	81-100 %
 ALTA	MODERADA	BAJA
NIVEL DE RIESGO		

NIVEL DE CONFIANZA = (CALIFICACIÓN TOTAL / PONDERACIÓN TOTAL) X 100

NC = (39.60 / 144) X 100

NC = 27.50%

NIVEL DE RIESGO = 100% - NC

NR = 100% - 27.50%

NR = 72,50%

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 15-11-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 20-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO

EVALUACIÓN DE RIESGO

Para la calificación de valoración de riesgo, según el criterio de auditoría se asigna una ponderación de mínimo 1 máxima 9, referente al grado de riesgo que representa para los diferentes departamentos.

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Mediante la matriz de evaluación de control interno se determinó un riesgo ponderado de 72.50%, del personal administrativo de la cooperativa no cumplen correctamente sus actividades lo que significa que su grado de riesgo es alto, y el grado de confianza es baja.

La cooperativa no cuenta con un control interno actualizado ya que se trata de un proceso donde interviene el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la institución diseñado las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar las instrucciones de la dirección, y que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos, en estas actividades se incluyen las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, revisiones de rentabilidad, operativa y salvaguarda de activos.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 15-11-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 20-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”
FASE DE INSTRUMENTACIÓN II
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013

ANÁLISIS A LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA EL PERSONAL

- Después de haber aplicado el cuestionario al personal administrativo de la cooperativa se encontró que las funciones que desempeña los empleados no son muy eficientes, las mismas que vienen a ser el principal problema para cumplir los objetivos y políticas propuestas por la institución.
- El Gerente General indica verbalmente e instantáneamente las funciones diarias que deben realizar los empleados, y esto conlleva a que sean multifuncionales y no cuenten con funciones de acuerdo a su perfil profesional.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 22-11-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 26-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE DE INSTRUMENTACIÓN II
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

ESCALAS DEMEDICIÓN

1.- ¿Se ha dado a conocer por escrito todas las funciones que deba cumplir cada empleado?

ESCALA DEMEDICIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
Nunca	0
Casi Nunca	0
A veces	6
Con Frecuencia	12
Siempre	8
TOTAL	26

CÁLCULO:

Para cada pregunta se obtiene el número total de respuestas (NI) así:

$$NI = N1I + N2I + N3I + N4I + N5I$$

$$NI = 0 + 0 + 6 + 12 + 8$$

$$NI = 26$$

Se obtiene para cada pregunta el promedio de calificación Ci, así: Ci =

$$(n5i \cdot 5 + n4i \cdot 4 + n3i \cdot 3 + n2i \cdot 2 + n1i \cdot 1) / NI$$

$$Ci = (8 \cdot 5 + 12 \cdot 4 + 6 \cdot 3 + 0 \cdot 2 + 0 \cdot 1) / 26$$

$$Ci = 4.07$$

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 22-11-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 26-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013

ESCALAS DEMEDICIÓN

Se calcula el porcentaje de satisfacción general (Cti) de la pregunta así: $Cti = (Ci * 25) - 25$

$$Cti = (4,07 * 25) - 25$$

$$Cti = 76.75\%$$

Conclusión:

Según el cálculo obtenido del personal; se califica que las funciones o actividades del personal se da por escrito ya que si se están cumpliendo como se esperaba y se ubica en una escala de 4.07 es decir que lo realizan con frecuencia y siempre, esto no permite tener un buen personal para atender a cada uno de los socios de la cooperativa.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 22-11-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 26-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE DE INSTRUMENTACIÓN II
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

ESCALAS DEMEDICIÓN

2.- ¿Cuentan con un plan de capacitación para auto educar a los empleados?

ESCALA DEMEDICIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
Nunca	0
Casi Nunca	2
A veces	8
Con Frecuencia	10
Siempre	6
TOTAL	26

CÁLCULO:

Para cada pregunta se obtiene el número total de respuestas (NI) así:

$$NI = N1I + N2I + N3I + N4I + N5I$$

$$NI = 0 + 2 + 8 + 10 + 6$$

$$NI = 26$$

Se obtiene para cada pregunta el promedio de calificación Ci, así: Ci =

$$(n5i \cdot 5 + n4i \cdot 4 + n3i \cdot 3 + n2i \cdot 2 + n1i \cdot 1) / NI$$

$$Ci = (6 \cdot 5 + 10 \cdot 4 + 8 \cdot 3 + 2 \cdot 2 + 0 \cdot 1) / 26$$

$$Ci = 3.76$$

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 22-11-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 26-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

ESCALAS DEMEDICIÓN

Se calcula el porcentaje de satisfacción general (Cti) de la pregunta así: $Cti = (Ci * 25) - 25$

$$Cti = (3.76 * 25) - 25$$

Cti = 69%

Conclusión:

Según el cálculo obtenido el personal se califica que la capacitación proporcionada por la cooperativa a su personal, está en una escala de 3.76 es decir que con frecuencia se da capacitación para el mejoramiento de cada uno de los empleados y así tengan mayor conocimiento de las actividades encomendadas y se puedan desenvolver con agilidad.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 22-11-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 26-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE DE INSTRUMENTACIÓN II
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

ESCALAS DEMEDICIÓN

3.- ¿Existe un incentivo o motivación por el desempeño del personal?

ESCALA DEMEDICIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
Nunca	0
Casi Nunca	5
A veces	13
Con Frecuencia	6
Siempre	2
TOTAL	26

CÁLCULO:

Para cada pregunta se obtiene el número total de respuestas (NI) así:

$$NI = N1I + N2I + N3I + N4I + N5I$$

$$NI = 0 + 5 + 13 + 6 + 2$$

$$NI = 26$$

Se obtiene para cada pregunta el promedio de calificación Ci, así: $Ci =$

$$(n5i \cdot 5 + n4i \cdot 4 + n3i \cdot 3 + n2i \cdot 2 + n1i \cdot 1) / NI$$

$$Ci = (2 \cdot 5 + 6 \cdot 4 + 13 \cdot 3 + 5 \cdot 2 + 0 \cdot 1) / 26$$

$$Ci = 3.19$$

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 22-11-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 26-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

ESCALAS DE MEDICIÓN

Se calcula el porcentaje de satisfacción general (Cti) de la pregunta así: $Cti = (Ci * 25) - 25$

$$Cti = (3.19 * 25) - 25$$

$$Cti = 54.75\%$$

Conclusión:

Según los cálculos obtenidos por parte del personal, se califica que los incentivos o motivación en la cooperativa está en una escala del 3.19, es decir que a veces se les da motivación o incentivar a cada uno de los empleados, periodo de tres a cuatro años se les da acenso y aumento del sueldo el 5%.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 22-11-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 26-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE DE INSTRUMENTACIÓN II
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

ESCALAS DEMEDICIÓN

4.- ¿Las políticas establecidas por la cooperativa se están cumpliendo a cabalidad?

ESCALA DEMEDICIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
Nunca	0
Casi Nunca	4
A veces	6
Con Frecuencia	13
Siempre	3
TOTAL	26

CÁLCULO:

Para cada pregunta se obtiene el número total de respuestas (NI) así:

$$NI = N1I + N2I + N3I + N4I + N5I$$

$$NI = 0 + 4 + 6 + 13 + 3$$

$$NI = 26$$

Se obtiene para cada pregunta el promedio de calificación Ci, así: Ci =

$$(n5i*5 + n4i*4 + n3i*3 + n2i*2 + n1i*1)/NI$$

$$Ci = (3*5 + 13*4 + 6*3 + 4*2 + 0*1)/26$$

$$Ci = 3.57$$

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 22-11-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 26-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

ESCALAS DEMEDICIÓN

Se calcula el porcentaje de satisfacción general (Cti) de la pregunta así: $Cti = (Ci * 25) - 25$

$$Cti = (3.57 * 25) - 25$$

$$Cti = 64.25\%$$

Conclusión:

Del personal administrativo; se califica que las políticas que están establecidas en la cooperativa se están cumpliendo como se esperaba y se ubica en una escala de 3.57 es decir que lo realizan con frecuencia los empleados acatan las políticas para que la institución tenga mayor prestigio y sea una de las diferentes cooperativas que existe en la ciudad del Coca.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 22-11-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 26-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE DE INSTRUMENTACIÓN II
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

ESCALAS DEMEDICIÓN

5.- ¿Los objetivos planteados por el Concejo Directivo son identificados por el personal?

ESCALA DEMEDICIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
Nunca	2
Casi Nunca	7
A veces	11
Con Frecuencia	4
Siempre	2
TOTAL	26

CÁLCULO:

Para cada pregunta se obtiene el número total de respuestas (NI) así:

$$NI = N1I + N2I + N3I + N4I + N5I$$

$$NI = 2 + 7 + 11 + 4 + 2$$

$$NI = 26$$

Se obtiene para cada pregunta el promedio de calificación Ci, así: Ci =

$$(n5i \cdot 5 + n4i \cdot 4 + n3i \cdot 3 + n2i \cdot 2 + n1i \cdot 1) / NI$$

$$Ci = (2 \cdot 5 + 4 \cdot 4 + 11 \cdot 3 + 7 \cdot 2 + 2 \cdot 1) / 26$$

$$Ci = 2.88$$

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 22-11-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 26-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE INSTRUMENTACIÓN II

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

ESCALAS DEMEDICIÓN

Se calcula el porcentaje de satisfacción general (Cti) de la pregunta así: $Cti = (Ci * 25) - 25$

$$Cti = (2.88 * 25) - 25$$

Cti = 47%

Conclusión:

Según el cálculo realizado al personal, califica que los objetivos planteados por el consejo directivo y de vigilancia no son identificados claramente con el personal y se ubica en una escala de 2.88; es decir que a veces se les informa los objetivos establecidos por el consejo.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 22-11-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 26-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”
FASE DE INSTRUMENTACIÓN II
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

CUADRO FINAL DE LAS ESCALAS DE MEDICIÓN

N° DE PREGUNTAS	CALIFICACIÓN
1	4.07
2	3.76
3	3.19
4	3.57
5	2.88
PROMEDIO TOTAL	17.47

Después de haber obtenido el cálculo de cada una de las preguntas del cuestionario, aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK KAWSAY LTDA” se obtuvo un promedio general de 17.47 del desempeño y cumplimiento de la planificación, lo que significa en la actualidad la organización no tiene un equilibrio entre lo establecido a la dirección, en virtud que los problemas y complejidades existentes tiene que ser necesariamente una administración flexible.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 22-11-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 26-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE DE EXAMEN III
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

HOJA DE HALLAZGOS

Nº	HALLAZGO	REF/PT	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACION
1	No se encuentra bien definidas las actividades que desempeñan los empleados	B.1 1/1	<ul style="list-style-type: none"> No presenta sus informes a tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> Provoca que las metas y objetivos propuestas por la cooperativa no se cumplan a cabalidad 	Se recomienda establecer un manual de funciones que ayude de la mejor manera a organizar al personal de la cooperativa
2	No se otorgaron ascensos durante el período.	B.4 5/10	<ul style="list-style-type: none"> No trabaja con responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> El personal no trabaja con entusiasmo 	Se recomienda plantear un esquema de ascensos para el personal por el tiempo de trabajo y su desempeño.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 27-11-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 30-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE DE EXAMEN III
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

HOJA DE HALLAZGOS

Nº	HALLAZGO	REF/PT	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
3	Falta de un plan de capacitación para el personal	B.1 2/2 B.4 3/10	<ul style="list-style-type: none"> Personal desactualizado en temas importantes para la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Problema en aplicación de ley 	Se recomienda presentar en forma anual un plan de capacitación para el cumplimiento de las actividades de cada uno de los empleados.
4	Falta de programa de inducción	B.1 2/2	<ul style="list-style-type: none"> El personal no tiene una visión general de la Cooperativa 	<ul style="list-style-type: none"> Provoca que el nuevo empleado no se encuentre seguro en el desenvolvimiento de sus actividades diarias. 	Establecer un programa adecuado de inducción al personal, para que pueda cumplir las obligaciones que son encomendadas.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 27-11-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 30-11-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE EXAMEN III
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

CUADRO COMPARATIVO

PROCESO ADMINISTRATIVO		
ETAPA	ASPECTO	RESULTADOS CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PLANIFICACIÓN	Objetivos	45
	Misión	72
	Visión	36
	Reglamentos	27
ORGANIZACIÓN	Capacitación	81
	Talento Humano	45
	Actividades	27
DIRECCIÓN	Decisiones	45
	Autoridad	36
CONTROL	Control es preventivos	72
	Sistema de Control	54

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 01-12-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 03-12-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE EXAMEN III
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

EVALUACIÓN DE PROCESO ADMINISTRATIVO

ETAPA	ASPECTO	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDO	OBTENIDO	GLOBAL
PLANIFICACIÓN		200	91.26	45.63%
	OBJETIVOS	80	31.50	
	MISIÓN	50	36.00	
	VISIÓN	30	12.96	
	REGLAMENTOS	40	10.80	

INTERPRETACIÓN

De acuerdo al análisis en el gráfico puede dar a conocer que la planificación tiene el 45.63% el cual el personal administrativo está contribuyendo que se logre cumplir los objetivos planteados por los directivos de la cooperativa, también se observa que se está cumpliendo con la misión y visión dentro del periodo establecido se puede verificar que los empleados acatan las políticas realizadas por la dirección.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 01-12-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 03-12-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE EXAMEN III
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

EVALUACIÓN DE PROCESO ADMINISTRATIVO

ETAPA	ASPECTO	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
ORGANIZACIÓN		150	87.30	58.20%
	CAPACITACIÓN	70	56.70	
	TALENTO	50	22.50	
	ACTIVIDADES	30	8.10	

INTERPRETACIÓN:

La organización está en un nivel aceptable del 58.20% en el cual la división de funciones de Talento Humano que tiene la cooperativa este porcentaje demuestra que la mayoría de las actividades están bien ubicadas de acuerdo con el perfil profesional. Para alcanzar un porcentaje alto la gerencia conjuntamente con los jefes de los departamentos deberá incentivar el trabajo en equipo y pueda elevar la motivación al personal y se logre un ambiente positivo con una interrelación con las diferentes áreas.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 01-12-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 03-12-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE EXAMEN III
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

EVALUACIÓN DE PROCESO ADMINISTRATIVO

ETAPA	ASPECTO	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
DIRECCIÓN		100	41.40	41.40%
	DECISIONES	60	27.00	
	AUTORIDAD	40	14.40	

INTEPRETACIÓN:

La organización permite realizar la toma de decisiones y de llevar adelante a la cooperativa ya que así se obtuvo el 41.40% de las preguntas planteadas enfocadas al liderazgo, las políticas implantadas por la dirección permite dar un servicio de calidad y satisfacer a los socios

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 01-12-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 03-12-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

**FASE EXAMEN III
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

EVALUACIÓN DE PROCESO ADMINISTRATIVO

ETAPA	ASPECTO	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
CONTROL		130	70.20	
	CONTROLES PREVENTIVOS	80	43.20	54%
	SISTEMA DE CONTROL	50	27.00	

INTERPRETACIÓN

Un 54% corresponde a la etapa del control, determina un nivel óptimo que se refiere al proceso de evaluación del personal, para que el control se cumpla en su totalidad se requiere adaptar un sistema de medición confiable y efectiva el cual permite cuantificar el trabajo y el desarrollo del Talento Humano.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 01-12-2015
Aprobado por: M.A.F.B	Fecha: 03-12-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE EXAMEN III
1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS RESULTADOS GLOBALES



ANÁLISIS

La dirección tiene 41.4% no está cumpliendo correctamente con la comunicación ya que es deficiente la intercomunicación entre los empleados y departamentos. La comunicación es muy importante entre el Gerente y sus colaboradores para la toma de decisiones ayudarse a identificar problemas y saber qué acciones tomar en la institución, falta la motivación a los empleados ya es importante el trabajo en equipo sus oportunidades de crecimiento, cursos y capacitaciones, el liderazgo, dentro del marco de procesos de dirección en el desarrollo de proyectos.

Elaborado por: J.M.C.H	Fecha: 01-12-2015
Aprobado por: : M.A.F.B	Fecha: 03-12-2015

Francisco de Orellana, 09 de Diciembre 2015

Ing. Dalia Rosalyn Hinojosa Atencia
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MUSHUK KAWSAY LTDA”**

Presente.-

De mi consideración:

Hemos efectuado una Auditoría Administrativa a la Cooperativa **“MUSHUK KAWSAY LTDA”** por el período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre 2013.

Nuestra auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y de acuerdo a la vigente, a fin de evaluar el cumplimiento de las actividades del personal administrativo, dentro del trabajo se incluye las pruebas pertinentes y los demás procedimientos de auditoría que estimaron necesario de acuerdo a las circunstancias.

Los resultados del trabajo de auditoría se señalan las deficiencias más significativas, también es promover acciones que conlleven su solución; dentro del informe general de auditoría administrativa se incluirá la conclusión y recomendación general.

Atentamente

.....
Jenny Marilyn Casco Heredia
C.I.2200207153

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE INFORMEIV

1 DE ENERO 2012AL 31 DE DICIEMBRE2013

Naturaleza de Estudio: Auditoría Administrativa

Responsable: Jenny Marilin Casco Heredia

Antecedentes: Con base a las deficiencias que pueden o no existir en la cooperativa y el procedimiento de las autoridades de la institución se abrió la posibilidad de auditarla.

Objetivo: Evaluar las funciones que desempeñan el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK KAWSAY LTDA” con el propósito de verificar el cumplimiento de metas y objetivos, en el plan estratégico de la institución.

Alcance: La Auditoría Administrativa se realizó a todo el personal administrativo de la cooperativa, comprende la evaluación de los procesos administrativos para determinar cuáles son los factores que requiere de mayor atención y los correctivos que se puedan tomar.

Nuestro examen se cumplió de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptada, la investigación se desarrolló tomando en cuenta toda la información adquirida de la cooperativa, las políticas, leyes y reglamentos me permitieron comprobar si se da seguimiento a lo establecido.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE INFORMEIV

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

PROBLEMA: No se Otorgaron Ascensos Durante el Período.

Toda persona que labora en una Institución lo realiza con miras de algo, por esta razón es de vital importancia que la Cooperativa cuente con un instructivo de ascensos al personal. El mismo que incentivaría a cumplir correctamente sus funciones y calificarle como candidato.

CONCLUSIÓN:

La falta de un instructivo de ascensos al personal de la cooperativa, provoca un descuido en el desenvolvimiento del personal y por ende no trabaja con eficiencia.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda que sea importante incentivar a los empleados a un ascenso de manera que el Talento Humano se encuentra motivado y capaz de promover el desempeño eficiente, y así tengan mayor interés en realizar las actividades diarias dentro de la institución y mejora la calidad del personal.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE INFORMEIV

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

PROBLEMA: Falta de un programa que especifique el Proceso de Inducción.

Durante la Auditoría efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**MUSHUK KAWSAY LTDA**” se verificó que no disponen de un programa de inducción para la ambientación del nuevo personal a la institución, es indispensable un programa que establezca de manera clara y concisa los pasos que ayude al desenvolvimiento del nuevo personal.

CONCLUSIÓN:

La ausencia de un programa que detalla claramente los lineamientos de un proceso de inducción hacia el nuevo empleado impide que se tenga un proceso de incorporación dentro de la cooperativa.

RECOMENDACIÓN:

El Gerente de la cooperativa debe realizar de forma inmediata un programa de inducción para el nivel Directivo y Administrativo acorde a las necesidades, funciones y cargo del nuevo personal, el mismo que permita una ambientación correcta.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE INFORMEIV

1 DE ENERO 2012AL 31 DE DICIEMBRE2013

PROBLEMA: Falta de un plan de capacitación para el personal

Durante el examen practicado en la cooperativa se pudo observar que no cuentan con un plan de capacitación que ayude al personal estar actualizado en aspectos importantes relacionados con la institución.

CONCLUSIÓN:

Al no contar con un plan de capacitación, se observa que a las autoridades no les interesa que sus empleados estén actualizados, tomando en cuenta que la capacitación es un proceso continuo de orientación y aprendizaje mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los empleados.

RECOMENDACIÓN:

La cooperativa debe disponer inmediatamente de un programa de capacitación, el mismo que incluirá un informe final de los beneficios que se obtuvo durante la capacitación y luego poder solicitar más temas de interés para el personal de la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE SEGUIMIENTO V

1 DE ENERO 2012AL 31 DE DICIEMBRE2013

Área de Aplicación: Recursos Humanos

Resultados Obtenidos: El proceso de la auditoria permite verificar las actividades en el desempeño del personal y no cumplen con los objetivos, políticas, establecidas en la Cooperativa.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
1	Realizar programas de participación, integración y motivación de los empleados y directivos	Jefe de Recursos Humanos	Organizar eventos deportivos programas de actos sociales	Del 4 al 22 de agosto 2016
2	Dar a conocer por escrito las funciones de las diferentes áreas	Jefe de Recursos Humanos	Los jefes departamentales deben emitir la información escrita de la funciones de cada empleado	15 de septiembre al 15 de noviembre 2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUK KAWSAY LTDA”

FASE SEGUIMIENTO V

1 DE ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE 2013

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCION	TIEMPO
3	Aplicar auditoría administrativa periódicamente	Auditor interno	Realizar Auditoría Administrativa al Departamento de recursos humanos	1 de Marzo al 30 de Abril 2016
4	Elaborar políticas de inducción	Gerente General	Definir propósito de la política, ajustada a normativa y mandatos establecidos en el reglamento correspondiente	
5	Elaborar manual de funciones	Gerente General	Elaborar el programa de inducción de la cooperativa, de forma organizada y descriptiva de todos los pasos secuenciales, necesarios en la inducción de un nuevo miembro de la institución.	

CONCLUSIONES

- Dentro de la Cooperativa existe desconocimiento acerca de las funciones específicas que debe desarrollar cada personal, ocasionando un bajo desempeño laboral.
- El examen de Auditoria en la Cooperativa permitió detectar que no se da total cumplimiento con lo establecido en el reglamento interno, el mismo que no ayuda a desarrollar las actividades con eficiencia y eficacia.
- La capacitación al personal no debe verse como un gasto más de las empresas, si no como una inversión y beneficio para que puedan desarrollar las actividades de la institución.

RECOMENDACIONES

- Es indispensable que los se comunique por escrito a los funcionarios acerca de las políticas, reglamentos y funciones que rige la institución.
- La auditoría administrativa deberá realizarse periódicamente para evaluar la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros en términos de desenvolvimientos de eficiencia y eficacia.
- Tomar conciencia el personal administrativo y operativo y ver qué tan importantes son para la institución y por ende capacitarlos para elevar su nivel de optimismo, confianza y logros de metas dentro de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Baca Urbina, G. (2009). *Evaluación de proyectos, 5a ed.* México: McGraw-Hill.
- Blanco Luna, Y. (2010). *Auditoría integral.* Bogotá: Pearson Educación.
- Contraloría General del Estado. (2009). *Métodos de evaluación.* Quito: CGE.
- De la Peña, A. (2009). *Auditoría: Un enfoque práctico.* Bogotá: Paraninfo.
- Estupiñan, R. (2010). *Papeles de Trabajo.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, B. (2001). *Auditoría Administrativa, 2a ed.* México: Pearson Educación.
- Mantilla, A. (2006). *Auditoría del Control Interno, 2a ed.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Meigs, W. (2009). *Principios de auditoría.* México: Diana.
- Ray, W. y. (2010). *Auditoría un enfoque integral, 12a ed.* Bogotá: McGraw-Hill.
- Rodríguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa.* México: Trillas.

WEBGRAFÍA

- Gaibor, A. (2013). *Conferencia internacional.* Recuperado de La instrumentación en auditoría:
http://www.academia.edu/7533758/INSTRUMENTACION_AUDITORIA
- Moreno, E. (2010). *Auditoría.* Recuperado de La Planificación:
www.monografias.com › Administracion y Finanzas › Contabilidad

ANEXOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUK KAWSAY LTDA"

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 2290313166001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUK KAWSAY LTDA
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: HINOJOSA ATIENCIA DALIA ROSALYN
CONTADOR: CASCO HEREDIA JENNY MARILIN

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 20/12/2005 **FEC. CONSTITUCION:** 20/12/2005
FEC. INSCRIPCION: 19/04/2006 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 22/07/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: ORELLANA Cantón: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA)
Barrio: CENTRAL Calle: QUITO Número: S/N Intersección: ESPEJO Referencia ubicación: JUNTO A LA CLINICA
RIVADENEIRA Telefono Trabajo: 062881014 Telefono Trabajo: 062883312 Email: coopmushukkawsay@gmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 1
JURISDICCION: \ REGIONAL NORTE\ ORELLANA **CERRADOS:** 1

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MDAQ131112 **Lugar de emisión:** FRANCISCO DE **Fecha y hora:** 22/07/2014 09:39:25

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 2290313166001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUK KAWSAY LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 20/12/2005
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: ORELLANA Cantón: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA) Barrio: CENTRAL Calle: QUITO Número: S/N Intersección: ESPEJO Referencia: JUNTO A LA CLINICA RIVADENEIRA Telefono Trabajo: 062881014 Telefono Trabajo: 062883312 Email: coopmushukkawsay@gmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO** CERRADO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 07/03/2007
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** 22/07/2014
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE PAPELERIA,
PRODUCCION DE COPIAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: ORELLANA Cantón: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA) Barrio: CENTRAL Calle: QUITO Número: SN Intersección: ESPEJO Referencia: JUNTO A LA CLINICA RIVADENEIRA Telefono Trabajo: 062881014 Telefono Trabajo: 062883312

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MDAQ131112 **Lugar de emisión:** FRANCISCO DE **Fecha y hora:** 22/07/2014 09:39:25

ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUK KAWSAY LTDA"



SOBRE LA LEGALIDAD DE LA APROBACIÓN DE ESTATUTOS Y LA APORTACIÓN DE LOS SOCIOS AL CAPITAL SOCIAL

Yo, Yumbo Yumbo Amanda Luzmila, en mi calidad de SECRETARIO de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda.- Orellana con Registro Único de Contribuyentes (RUC) No. 2290313168001, domiciliada en la ciudad de Francisco de Orellana 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:

- Que la convocatoria para la asamblea general, realizada el día 23 de Marzo del 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.
- Que, luego de leído y discutido, artículo por artículo, por 100 votos a favor, 000 abstenciones, se APROBO el estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda.- Orellana 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.
- 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.
- 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 Francisco de Orellana a los 05 días del mes de Abril del año 2013

Nombre: Yumbo Yumbo Amanda Luzmila
Cédula: 1500823701
FIRMA DEL SECRETARIO DE LA COOPERATIVA

ADECUACIÓN
ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

TÍTULO PRIMERO
GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay Ltda.- Orellana

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 Francisco de Orellana, Provincia Orellana. 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 operaciones de intermediación Financiera y actos de Responsabilidad Social con sus socios y clientes**

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

o beneficiar, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

TÍTULO SEGUNDO
DE LOS SOCIOS

Artículo 6.- SOCIOS: Son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de **disponer de capacidad y voluntad de ahorrar**

además de los requisitos y procedimientos específicos de ingreso que constarán en el Reglamento Interno.

El ingreso como socio de la cooperativa lleva implícita la aceptación voluntaria de las normas del presente Estatuto, y su adhesión a las disposiciones contenidas en el mismo.

La cooperativa podrá aperturar cuentas de ahorro y otorgar créditos únicamente a sus socios.

Artículo 7.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS: Son obligaciones y derechos de los socios, además de los establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno, los siguientes:

- Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, el presente Estatuto, los Reglamentos Internos y las disposiciones de los órganos de gobierno, dirección y administración;
- Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de las designaciones para cargos directivos y los compromisos económicos contraídos con la Cooperativa;
- Asistir a los cursos de educación y capacitación cooperativista previstos en los planes de capacitación de la organización;
- Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa o de sus dirigentes;
- Participar en los eventos educativos, culturales, deportivos y más actos públicos que fueren organizados o patrocinados por la Cooperativa;
- Adquirir los productos y utilizar los servicios que la cooperativa brinde a sus socios dentro del cumplimiento de su objeto social;
- Participar en las elecciones de representantes o asambleas generales de socios, con derecho a un solo voto, independientemente del número y valor de certificados de aportación suscritos y pagados que posea;
- Elegir y ser elegido a las vocales de los consejos, comités y comisiones especiales;
- Recibir, en igualdad de condiciones con los demás socios, los servicios y beneficios que otorgue la Cooperativa, de conformidad con la reglamentación que se dicte para el efecto;
- Requerir informes sobre la gestión de la cooperativa, siempre, por intermedio de la presidencia y en asuntos que no comprometan la confidencialidad de las operaciones institucionales o personales de sus socios;
- No incurrir en competencia desleal en los términos dispuestos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento;
- No utilizar a la organización para evadir o eludir obligaciones tributarias propias o de terceros o para realizar actividades ilícitas

MODELO DE ENCUESTAS



ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

OBJETIVO: Conocer el sistema actual de control interno de la cooperativa para determinar la eficiencia y eficacia de sus procedimientos a nivel administrativo y financiero

1. ¿Cuáles son los servicios que ofrece la Cooperativa?

2. ¿Conoce usted si se ha realizado otro tipo de Auditoría en la Cooperativa anteriormente?

3. ¿Sabe usted que es una Auditoría Administrativa?

4. ¿Qué resultados espera obtener con la aplicación de la Auditoría Administrativa en la Cooperativa?

5. ¿Podría indicar si dispone de un plan de capacitación para el personal?

6. ¿La Cooperativa cuenta con un manual de función que detalle las actividades de los empleados?

7. ¿Posee la Cooperativa un documento de planeación que permita aplicar estratégicamente las políticas Cooperativismo?



ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

OBJETIVO: Determinar el grado de conocimiento de los empleados de la cooperativa sobre la ejecución de una auditoría administrativa

INSTRUCCIONES:

- ✓ Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla.
- ✓ La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas
- ✓ Marque con una sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

1. **¿Conoce cuáles son los objetivos de la Cooperativa?**

SI () NO ()

2. **¿Qué es para usted una Auditoría Administrativa?**

1.-Verificación de Actividades ()

2.-Organización y Cumplimiento en sus labores ()

3.-Control de actividades ()

3. **¿Considera que una Auditoría Administrativa es importante para el desarrollo de la Cooperativa?**

SI () NO ()

4. **¿Piensa usted que se debe realizar una Auditoría Administrativa en la Cooperativa?**

SI () NO ()

5. **¿Cree usted que la Auditoría Administrativa permita enfocarse al Proceso Administrativo?**

SI () NO ()

6. **¿Existe un reglamento interno que regule las actividades Administrativas en la Cooperativa?**

SI () NO ()

7. **¿La Cooperativa utiliza estrategia de publicidad?**

SI () NO ()



ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA

OBJETIVO: Determinar el grado de servicio obtenido por el socio de la cooperativa, a fin de conocer el sistema de control interno que ésta emplea en la prestación y calidad de gestión otorgada por su personal y organización

INSTRUCCIONES:

- ✓ Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla.
- ✓ La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas
- ✓ Marque con una sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

1. ¿Cómo califica usted los beneficios que presta la Cooperativa?

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

2. ¿Cree usted que el personal que elabora en la cooperativa está capacitado para atender en los diferentes departamentos?

SI () NO ()

3. ¿Considera usted que las políticas que manejan en la prestación de servicios son?

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

4. ¿Piensa usted que el personal que elabora en la cooperativa, presta un adecuado servicio a los clientes?

SI () NO ()

5. ¿Cómo socio de la cooperativa cree que el personal se desenvuelve eficazmente en sus funciones?

SI () NO ()

6. ¿En qué tiempo se le atendió para la apertura de una libreta de la Cooperativa?

Al instante ()

20 minutos ()

30 minutos ()

7. ¿Cree que la tasa de interés que cuenta la cooperativa son....?

Altas ()

Bajas ()

Aceptables ()