



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TESIS DE GRADO

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CORPORACIÓN
FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ DE LA
PROVINCIA DE PASTAZA, CIUDAD DEL PUYO, PERÍODO
2010, PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS**

Gilbert Jhon Papa Torres
Viviana Janeth Mena Buñay

PUYO – ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

Ing. MDE. Carlos Fernando Veloz Navarrete
DIRECTOR DE TESIS

Econ. Antonio Durán Pinos
MIEMBRO DE TESIS

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Las ideas, opiniones, comentarios y resultados expuestos en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de los autores.

Gilbert Jhon Papa Torres
Viviana Janeth Mena Buñay

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres quienes me han dado la vida y han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi esfuerzo para conseguir mis objetivos.

A mi esposa por ser el apoyo incondicional en esta etapa de mi vida, por aportar diariamente con sus palabras de aliento y bendiciones para que este objetivo profesional sea culminado con éxito en beneficio personal y de la sociedad.

A mis dos hijos quienes son el motor de mi vida, que con sus ocurrencias y sus inocencias han llenado mi vida de alegría y me han dado la fortaleza cuando he estado a punto de caer.

A mis compañeros de curso de la sexta fase de auditoría y contabilidad por hacer muy especial cada día de mi vida universitaria, los cuales pasaron a formar parte de mi vida.

Gilbert Jhon

DEDICATORIA

A Dios el ser más sublime e importante en mi vida por haberme dado salud para llegar hasta este punto, además de su infinita bondad y amor.

A la mujer que aparte de ser mi madre ha sido una amiga que ha sabido aconsejarme y caminar junto a mí en los momentos más difíciles, por ser el pilar de mi vida y por el apoyo incondicional que has sabido brindarme y que juntas hemos logrado este triunfo.

A mi hija y a mi esposo quienes me apoyaron para lograr y cumplir mis metas, sueños y anhelos.

A toda mi familia por compartir tiempo y esfuerzo en el cumplimiento de mis objetivos y metas.

Viviana Janeth

AGRADECIMIENTO

Nuestro más humilde reconocimiento a Dios, por habernos dado la fortaleza y la sabiduría para superar cada uno de los obstáculos que durante las diferentes etapas de nuestra vida académica debimos enfrentar.

A nuestros padres y familiares por habernos brindado su apoyo incondicional.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, modalidad a distancia, a sus autoridades y docentes que con su experiencia y conocimientos nos transmitieron los conocimientos necesarios para que desde nuestro campo profesional aportemos al desarrollo de la sociedad ecuatoriana.

A la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní de la Provincia de Pastaza Ciudad del Puyo, en la persona del Lcdo. Wayra Chango quien nos dio la apertura para desarrollar nuestro trabajo de tesis.

A nuestro tutor de tesis el Ing. MDE. Fernando Veloz, por el asesoramiento y el enorme apoyo brindado en el desarrollo del trabajo de tesis.

Al Econ. Antonio Durán miembro de tesis por brindar su ayuda y sugerencias para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A todas las personas que de una u otra forma nos brindaron su apoyo y colaboración para que este trabajo se culmine con éxito.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	I
Certificación del tribunal.....	II
Certificación de autoría.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	VI
Índice de contenidos.....	VII
Índice de tablas.....	X
Índice de gráficos.....	XI
Índice de figuras.....	XI
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. Generalidades de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní.....	2
1.1. Identificación de la corporación.....	2
1.2. Reseña histórica.....	2
1.3. Base legal.....	3
1.4. Servicios.....	4
1.5. Planificación estratégica.....	4
1.5.1. Misión.....	4
1.5.2. Visión.....	4
1.5.3. Objetivos.....	5
1.5.3.1. General.....	5
1.5.3.2. Específicos.....	5
1.6. Fines y responsabilidades.....	5
1.7. Valores corporativos.....	6
1.7. Localización geográfica.....	7

1.10. Estructura organizacional.....	8
CAPÍTULO II	9
2. Auditoría de gestión	9
2.1. Generalidades de la auditoría de gestión	9
2.2. Definición de la auditoría de gestión	10
2.3. Concepto de la auditoría de gestión.....	10
2.4. Alcance de la auditoría de gestión	11
2.5. Objetivos de la auditoría de gestión.....	11
2.6. Importancia de la auditoría de gestión	12
2.7. Interrogantes fundamentales en el desarrollo de la auditoría de gestión	12
2.8. Normas de auditoría generalmente aceptadas	13
2.9. Fases de la auditoría de gestión	16
2.9.1. Planificación	16
2.9.2. Ejecución del trabajo	20
2.9.3. Comunicación de resultados	41
2.9.4. Seguimiento y monitoreo.....	41
CAPÍTULO III.....	44
3. Diagnóstico situacional	44
3.1. Análisis matriz foda.....	44
3.2. Análisis del medio interno (fortalezas y debilidades).....	45
3.3. Análisis del medio externo (oportunidades y amenazas).....	51
CAPÍTULO IV.....	57
4. Auditoría de gestión de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní.....	57
4.1. Información general.....	57
4.2. Fase I: Planificación.....	60
4.2.1. Carta de petición	62

4.2.2. Propuesta de auditoría.....	63
4.2.3. Oficio de aceptación de auditoría	67
4.2.4. Solicitud de base legal	68
4.2.5. Comunicación de inicio de actividades	69
4.2.6. Cronograma de actividades.....	70
4.2.7. Cuestionario de visita preliminar	71
4.2.8. Informe de visita preliminar	73
4.2.9. Entrevista al director ejecutivo	75
4.3. Fase II: Ejecución	77
4.3.1. Identificación de los procesos.....	78
4.3.2. Evaluación del sistema de control interno – área administrativa.....	87
4.3.3. Evaluación del sistema de control interno – área de contabilidad.....	89
4.3.4. Evaluación del sistema de control interno – área de crédito.....	91
4.3.5. Evaluación del sistema de control interno – área de cobranza	94
4.3.6. Medición del riesgo de auditoría	96
4.3.7. Determinación de hallazgos.....	99
4.3.8. Indicadores	131
4.3.9. Encuesta aplicada a los socios	136
4.3.10. Verificación de hipótesis.....	139
4.4. Fase III: Comunicación de resultados.....	144
CAPÍTULO V	155
5. Conclusiones y recomendaciones	155
5.1. Conclusiones.....	155
5.2. Recomendaciones	156
Resumen.....	157
Abstract	158

Bibliografía	159
Anexos	162

ÍNDICE DE TABLAS

No.	TÍTULO	Pág.
1.	Interrogantes para desarrollar la auditoría de gestión	13
2.	Programa específico de auditoría.....	22
3	Simbología de flujogramas	27
4.	Variación del riesgo de detención de auditoría	30
5.	Marcas de auditoría.....	36
6.	Análisis interno	45
7.	Perfil estratégico interno	47
8.	Matriz de medios internos.....	49
9.	Análisis externo.....	51
10.	Perfil estratégico externo.....	53
11.	Matriz de medios externos	55
12.	Cronograma de actividades	70
13.	Cuestionario de control interno área administrativa	87
14.	Cuestionario de control interno área financiera	89
15.	Cuestionario de control interno área de crédito	91
16.	Cuestionario de control interno área de cobranza	94
17.	Cuestionario de control medición del riesgo inherente.....	96
18.	Valores de k más utilizados y sus niveles de confianza.....	136
19.	Resultado de la encuesta Pregunta No. 1	137
20.	Resultado de la encuesta Pregunta No. 4	138
21.	Frecuencia observada	141
22.	Frecuencia esperada	142

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	TÍTULO	Pág.
1.	Calificación de la atención brindada	137
2.	Oferta productos y servicios	138

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	TÍTULO	Pág.
1.	Localización geográfica	7
2.	Estructura organizacional	8
3.	Tabla de chi cuadrado	143
4.	Hipótesis nula.....	143

INTRODUCCIÓN

La presente Tesis es una Auditoría de Gestión realizada en la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní de la Provincia de Pastaza, Ciudad del Puyo, Período 2010, Para optimizar los Procesos, con el objetivo de auditar el manejo de los recursos y procesos de la corporación, para emitir una opinión sobre si los mismos se ejecutan de manera eficaz y eficientemente, para ello la realización de la auditoría está basada en cinco capítulos, como se definen a continuación:

En el Capítulo uno, comprende: generalidades de la empresa, reseña histórica, base legal, planificación estratégica y su estructura organizacional que sirvió como punto de partida para la investigación.

En el Capítulo dos, se detalla el marco teórico que comprende las normas y procedimientos de la auditoría de gestión, que sirvió de base para la realización del trabajo.

En el Capítulo tres, se describe la realización del análisis del FODA, con el objetivo de establecer sus fortalezas y debilidades y a su vez identificar las oportunidades y amenazas que se presentan en el entorno de la corporación.

En el Capítulo cuatro, comprende el desarrollo de la auditoría de gestión ejecutado en base a las normas, procedimientos y etapas de la auditoría como son: planificación, ejecución y comunicación de resultados.

En el Capítulo cinco, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA CORPORACIÓN

Razón Social	: Corporación Financiera de Desarrollo Social “Yasuní”
Número Ruc	: 1691710730001
Provincia	: Pastaza
Cantón	: Pastaza
Dirección	: Amazonas S/N y Francisco de Orellana
Tipo de empresa	: Institución Financiera
Sector a la que pertenece	: Privada
Director Ejecutivo	: Lcdo. Wayra Romeo Chango Chango
E- mail	: financiera.yasuni@hotmail.com

1.2. RESEÑA HISTÓRICA

La Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní se crea en la Ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, por iniciativa de un grupo de 14 emprendedores de diferentes lugares de la provincia, quienes viéndose rezagados por la escasa atención de las instituciones financieras tradicionales a sus necesidades de crédito, para impulsar sus actividades productivas agrícolas propias de la zona, deciden crear una institución de apoyo a las iniciativas de desarrollo económico social de todos los pueblos, nacionalidades, campesinos y sectores marginados de Ecuador, que fomente la solidaridad, el ahorro y la concesión de créditos debidamente sustentados en beneficio de los sectores emprendedores de la región amazónica.

La Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, se constituye legalmente mediante Registro Oficial N° 0175, del 21 de septiembre del 2007, con domicilio en el Cantón y Provincia de Pastaza, e inicia sus operaciones el 12 de febrero del 2010, estableciendo sus oficinas en el barrio mariscal de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza.

El 27 de Octubre del 2011 por pedido del Director Ejecutivo de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador (CODENPE), resuelve registrar la Reforma del Estatuto de la Corporación, que fuera aprobada por la Asamblea General de socios como una entidad financiera, popular, solidaria y alternativa de las nacionalidades y pueblos indígenas, amparada en las disposiciones constantes en los artículos 57, numerales 9 y 15; y el Artículo 311 de la Constitución de la República del Ecuador.

Actualmente la corporación se ha consolidado entre la población como una entidad confiable y segura, que rompe barreras y promueve el crecimiento de la comunidad mediante la prestación de servicios de microcrédito, alcanzando un crecimiento paulatino, pero con mucha consistencia para lograr sus objetivos y metas que promueven el desarrollo en los términos que lo demandan los pueblos nativos, es decir “**el buen vivir de todos y todas**”.

1.3. BASE LEGAL

Según el artículo 283 de la Constitución de la República, “el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la constitución determine, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”.¹

La Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, es una entidad financiera popular, solidaria y alternativa de las nacionalidades y pueblos indígenas, amparada en las disposiciones constantes en los artículos 57, numerales 9 y 15; y el artículo 311 de la Constitución de la República del Ecuador. Se rige por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, publicada en el Registro Oficial N° 444, del 10 de Mayo de 2011, y su Reglamento, publicado mediante Decreto Presidencial N° 1061, el 16 de Febrero de 2012.; como también por las disposiciones del Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador (CODENPE).

¹ Constitución de la República del Ecuador, Asamblea Constituyente del 2008, Capítulo 4 Soberanía Económica Sección Primera, Sistema Económico y Política Económica, Art. 283.

La entidad está amparada y se rige de conformidad con lo que establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

El Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador CODENPE, de conformidad con el Art.3 literal k) de la ley Orgánica de las Instituciones Públicas de los Pueblos Indígenas del Ecuador que se autodefinen como Nacionalidades de Raíces Ancestrales, publicado en el Registro Oficial N° 175 del 21 de Septiembre de 2007, considerando que la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, cumple con los requisitos establecidos para el efecto, dispone su registro legal y establece que en su estatuto se la defina como una entidad financiera popular, solidaria y alternativa.

1.4. SERVICIOS

- Ahorro a la vista
- Ahorro pekes
- Crédito de consumo
- Crédito de vivienda
- Microcrédito
- Inversiones

1.5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1.5.1. MISIÓN²

“Somos una corporación financiera, creada para el desarrollo económico social, brindando servicios financieros orientados hacia los sectores marginados de la amazonia, para satisfacer las necesidades de socios y clientes.”

1.5.2. VISIÓN

²Información adquirida del Estatuto Reformado de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní

“Ser una corporación financiera líder en la amazonia, al servicio de la comunidad, brindando soluciones financieras de calidad, manteniendo y promoviendo el desarrollo con identidad sostenible y sustentable entre los socios y la colectividad.”

1.5.3. OBJETIVOS

1.5.3.1. General

Promover el bienestar económico y social de los socios y la comunidad, bajo principios de solidaridad y equidad, mediante la prestación de servicios financieros alternativos para el desarrollo integral de la comunidad.

1.5.3.2. Específicos

La Corporación Financiera Yasuní tiene los siguientes objetivos:

- Promover el desarrollo socio económico entre los socios, bajo principios de solidaridad, minga, autoayuda, ama killa, ama hulla, ama shwa, mediante la prestación de servicios financieros alternativos.
- Apoyar actividades de pequeñas unidades productivas y la formación de empresas comunitarias.
- Otorgar créditos productivos promoviendo el cultivo de productos propios de la zona, mediante el uso de prácticas propias de la zona.
- Recibir depósitos, otorgar créditos y demás transacciones propias del sector financiero popular, en especial de los sectores menos atendidos por la banca privada.
- Viabilizar las iniciativas de proyectos financieros populares elaborados por las organizaciones indígenas, campesinas y de la sociedad en general, que contribuyan a su desarrollo socioeconómico.

1.6. FINES Y RESPONSABILIDADES

- Recibir ahorros, depósitos, otorgar créditos y demás transacciones propios del sector financiero popular en especial de los sectores menos atendidos por la banca privada.
- Viabilizar las iniciativas de proyectos financieros populares elaborados por las organizaciones indígenas, campesinas y de la sociedad en general que contribuyan a su desarrollo socioeconómico.
- Contribuir en todas las actividades comunitarias en pro de la unidad y el fortalecimiento de las poblaciones rurales y urbanas marginales.
- Realizar gestiones ante organismos Seccionales, Nacionales o Internacionales a fin de implementar proyectos productivos autogestionarios que permitan mejorar el ingreso económico y elevar el nivel de vida de los asociados y de las comunidades en general.
- Promover el desarrollo socio económico entre los socios y la comunidad, bajo nuestros principios de solidaridad, ama killa, ama hulla, ama shwa y la comunidad.

1.7. VALORES CORPORATIVOS

- **Responsabilidad Social.** Compromiso con los socios y la comunidad
- **Confianza.** Brindar transparencia, seguridad y calidad en los productos y servicios.
- **Solidaridad.** Fomentar el liderazgo y trabajo en equipo como una forma de crecer juntos hacia la calidad y la excelencia.
- **Trabajo en equipo.** La unidad de criterios y el trabajo en equipo son fundamentales para el logro de los objetivos corporativos.
- **Eficiencia.** Actuar con responsabilidad para lograr el cumplimiento de los objetivos.
- **Lealtad.** Manifestar fidelidad y congruencia con la misión, filosofía y valores de la empresa en nuestro desempeño cotidiano e invertir hasta el tope de nuestra capacidad, talento y esfuerzo en el logro de los objetivos.
- **Compromiso:** Actitud proactiva del personal generando valor eficiente en beneficio de los socios y la comunidad.

1.7. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

Figura N. 1 Localización geográfica de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní

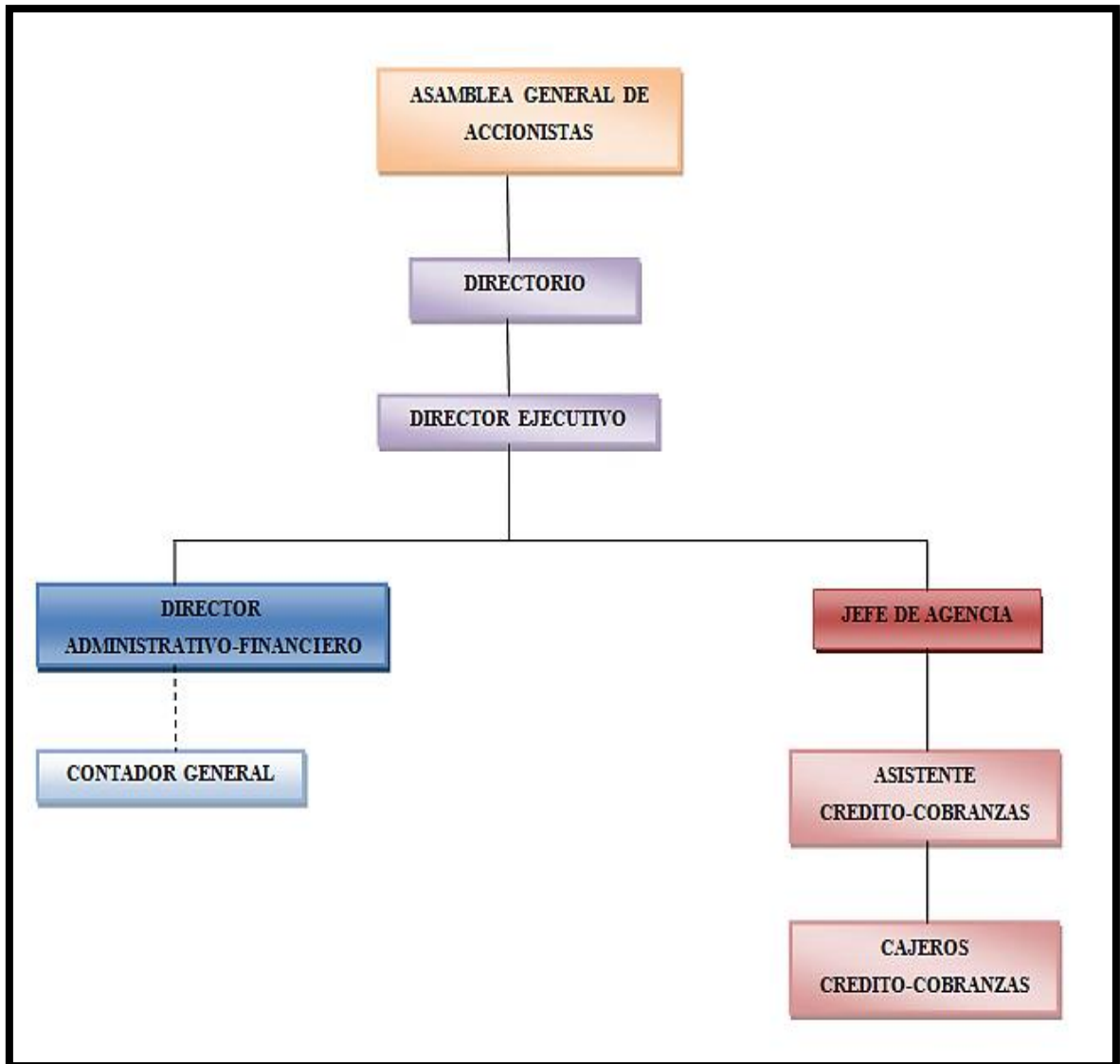


Fuente: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní

Elaborado por: Autores

1.10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura N. 2 Estructura organizacional Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní



Fuente: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní

Elaborado por: Autores de Tesis

CAPÍTULO II

2. AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.1. GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

En etapas muy recientes, en la medida en que los cambios tecnológicos han producido cambios en los aspectos organizativos empresariales y viceversa, la auditoría ha penetrado en la gerencia y hoy se interrelaciona fuertemente con la administración.

La auditoría amplía su objeto de estudio y motivado por las exigencias sociales y de la tecnología en su concepción más amplia pasa a ser un elemento vital para la gerencia a través de la cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía con lo que se proyectan los ejecutivos.

Es así que varios autores con el paso de los años han ido sentando sus bases teóricas, las mismas que han ido evolucionando hasta la actualidad así:

- 1935, James O. McKinsey, en el seno de la American Economic Association sentó las bases para lo que él llamó "auditoría administrativa", la cual, en sus palabras, consistía en "una evaluación de una empresa en todos sus aspectos, a la luz de su ambiente presente y futuro probable."³
- 1962, William Leonard incorpora los conceptos fundamentales y programas para la ejecución de la auditoría administrativa.
- 1965, Edward F. Norbeck da a conocer su libro auditoría administrativa, en donde define el concepto, contenido e instrumentos para aplicar la auditoría. Así mismo, precisa las diferencias entre la auditoría administrativa y la auditoría financiera, y desarrolla los criterios para la integración del equipo de auditores en sus diferentes modalidades.

³Franklin, Enrique B., *Auditoría Administrativa*, Editorial Mc Graw Hill, Primera Edición, México 2000, Pág. 6

- 1994, Jack Fleitman S. incorpora conceptos fundamentales de evaluación con un enfoque profundo; muestra las fases y metodología para su aplicación, la forma de diseñar cuestionarios y cédulas, y el uso de casos prácticos para ejemplificar una aplicación específica. (Franklin, Enrique).

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al administrador de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas, en este sentido, la auditoría de gestión forma parte esencial del proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso no son significativos.⁴

2.2. DEFINICIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes.⁵

2.3. CONCEPTO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Es un examen sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.⁶

⁴ Ibíd. 3.

⁵ Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Ley 2004-34, R.O.No.337 del 18 de Mayo de 2004, Título II, Cap. III, Sección I, Art. 21

⁶ CUBERO Abril, Teodoro, *Manual Específico de Auditoría de Gestión*, Unidad de Auditoría Interna, Ilustre Municipio de Cuenca 2009, Pág. 40

La auditoría de gestión es “un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en la eficiencia, efectividad y economía, ética y ecología”.

2.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La auditoría de gestión “puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica”⁷

Tanto en la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría de gestión debe de estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que ésta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance debe tener presente:

- Satisfacción de los objetivos institucionales.
- Nivel jerárquico de la empresa.
- La participación individual de los integrantes de la institución.

2.5. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos poniendo en énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificaciones de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

Los objetivos de la auditoría de gestión son:

⁷MALDONADO ESPINOZA, Milton Kalinin. *Auditoría de Gestión*, Editorial Cámara Ecuatoriana del Libro Núcleo de Pichincha, Tercera Edición, Quito 2006, Pág. 26

- Identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.⁸
- Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva, a más de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, así como también los estados financieros.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados.
- Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas, mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la entidad.

2.6. IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La auditoría de gestión, constituye una herramienta fundamental en las organizaciones, y su importancia está dada puesto que impulsa su crecimiento, toda vez que permite detectar en qué áreas se requiere un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, cómo superar obstáculos, cómo imprimir mayor cohesión al funcionamiento de dichas áreas y sobre todo, realizar un análisis causa-efecto que concilie en forma congruente los hechos de las ideas⁹.

2.7. INTERROGANTES FUNDAMENTALES EN EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

⁸GRAIG COOPER, Michael., *Auditoría de Gestión*, Ediciones Folio, Editorial Financial Times Biblioteca de Empresa, España Madrid 1994, Pág. 36-37

⁹MONTES SALAZAR, Carlos Alberto., *Auditoría y Control de Gestión*, Editorial Universidad Libre (Seccional Cali) Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Universidad del Valle Facultad de Ciencias Administrativas, Edición 2008, Cali -Colombia, Pág. 28

Entre las interrogantes indispensables en el ánimo del auditor para el levantamiento de la información en la auditoría de gestión se utilizan usualmente los términos:

Tabla N. 1 Interrogantes para desarrollar la Auditoría de Gestión

Preguntas	Información Requerida	Resultado
¿Qué?	Normas, políticas y procedimientos aplicados a sistemas y controles	Conocimiento de la empresa
¿Por qué?	Objetivos, metas y planificación estratégica	Líneas de responsabilidad funcional
¿Cómo?	Entrevistas con funcionarios	Sistemas en general
¿Quién?	División de funciones y responsabilidad	Empresa
¿Dónde?	Observaciones del medio ambiente	Factores internos y externos
¿Dónde?	Fechas y eventos importantes, variación de tiempo y vida útil	Situaciones importantes

Fuente:<http://www.monografias.com/trabajos43/bases-de-auditoria/bases-de-auditoria2.shtml>

Elaborado por: Autores de Tesis

Las respuestas a estas interrogantes le permite al auditor lograr buenos resultados en las investigaciones, viabilizar el tiempo de ejecución y exponer de forma concreta, clara y sencilla los problemas, las causas efectos con vista a que se adopten las medidas para mejorar el grado de economía, eficiencia y eficacia existente en la unidad.

Los cuestionarios siempre son de ayuda en la labor del auditor, bien sean abiertos o cerrados, ellos nos brindarán la posibilidad de conocer condiciones, causas, motivos y otras particularidades que tienen que ver con el grado de economía, eficiencia y eficacia que se ejerce en la entidad con respecto a la planificación, control y uso de los recursos¹⁰.

2.8. NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGAS)

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la

¹⁰ Guilarte Quevedo, Yanelis, *Bases Teóricas de Auditoría de Gestión para las Unidades del Sector Público Interrogantes Fundamentales en el Desarrollo de la Auditoría de Gestión*, Cuba Enero 2007, Pag.2 <http://www.monografias.com/trabajos43/bases-de-auditoria/bases-de-auditoria2.shtml>

auditoría. Si bien es cierto, estas normas se emitieron para la práctica de la auditoría financiera, pero son observadas como normativa fundamental para todo tipo de auditoría.¹¹

Las normas de auditoría están relacionadas con la calidad profesional del auditor, juicio ejercitado por él en la ejecución de su examen y en la preparación de su informe.

El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor y cubren los siguientes aspectos:

¹¹QUINTINO P. Dell .Elce., *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*, Editorial el Coloquio, Universidad de Texas; Edición 1974. Pág. 23-25

NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGAS´S)		
NORMAS GENERALES		DEFINICIÓN
1	Entrenamiento y capacidad profesional	El examen debe llevarse a cabo por una persona o personas que tengan el entrenamiento técnico y la capacidad profesional como auditores.
2	Independencia	En todos los asuntos relacionados con el trabajo encomendado, el o los auditores mantendrán una actitud mental independiente.
3	Cuidado o esmero profesional	Se ejercerá el cuidado profesional en la ejecución del examen y en la preparación del informe.
NORMAS DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO		
4	Planeamiento y supervisión	El trabajo se planeará adecuadamente y se supervisará apropiadamente la labor de los asistentes.
5	Estudio y evaluación del control interno	Deberá haber un estudio apropiado y evaluación del sistema de control interno existente como una base para confiar en él y para determinar la extensión necesaria de las pruebas a las que deberán concretarse los procedimientos de auditoría.
6	Evidencia suficiente, pertinente y competente	Se obtendrá material de prueba suficiente y adecuada, por medio de la inspección, observación, investigación, indagación y confirmación para lograr una base razonable y así poder expresar una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría.
NORMAS DE PREPARACIÓN DEL INFORME		
7	Aplicación de los PCGA	El informe indicará si los estados financieros se presentan de acuerdo a las PCGA.
8	Consistencia	El informe indicará si dichos principios se han seguido uniformemente en el periodo actual, en relación con periodo precedente.
9	Revelación suficiente	Las revelaciones contenidas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas, al menos que en el informe se indique lo contrario.
10	Opinión del auditor	El informe contendrá ya sea una expresión de la opinión en relación con los EEFF tomados en conjunto, o una aseveración en el sentido de que no puede expresarse una opinión. En todos los casos en los que el nombre de un auditor se encuentre relacionado con EEFF, el informe contendrá una indicación precisa y clara de la índole del examen del auditor, si hay alguna y grado de responsabilidad que está tomando

2.9. FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

En este marco implica el empleo de varios métodos de obtención de información de los procesos que faciliten la aplicación de las fases de la auditoría con las cuales podremos definir las áreas que presentan falencias en cuanto a sus procesos administrativos contables, para que sean eficientes y eficaces, facilitando la programación ordenamiento de la información y la profundidad con que se revisará a la entidad.¹²

2.9.1. PLANIFICACIÓN

En la planeación de una auditoría de gestión se deben cumplir varias tareas: conocimiento de la entidad a través del relevamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación de control interno, asignación del equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría.¹³

El grado de planeación variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad de la auditoría, la experiencia del auditor con la entidad y su conocimiento del negocio. El adquirir conocimiento del negocio es una parte importante de la planeación del trabajo.

En esta fase se establece las relaciones entre el auditor y la entidad para determinar alcance y objetivos, se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias y demás elementos que le permita elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto. El objetivo principal de la planificación consiste en determinar adecuada y razonablemente los procedimientos de auditoría que correspondan aplicar, cómo y cuándo se ejecutarán, para que se cumpla la actividad en forma eficiente y efectiva.

La planificación es un proceso dinámico, que si bien se inicia al comienzo de las labores de auditoría, puede modificarse durante la ejecución de la misma.

¹²ARENS, Alvin A., LOEBBECKE, James K., *Auditoría un Enfoque Integral*, Editorial PRENTICE HALL HISPANO AMÉRICA, S.A., México, Sexta Edición, 2002, Pág. 180.

¹³ Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, *Manual de Auditoría de Gestión*, Acuerdo 031-CG-2001, Registro Oficial N. 469 del 7 de Diciembre 2001, Sección II, Pág. 12 <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>

Los elementos principales de esta fase son:

- Conocimiento y comprensión de la entidad
- Objetivos y alcance de la auditoría
- Análisis preliminar del control interno
- Análisis de los riesgos y la materialidad
- Planeación específica de la auditoría
- Elaboración de programas de auditoría

2.9.1.1. Planificación preliminar

La planificación preliminar tiene el propósito de obtener la información general sobre la entidad y las principales actividades, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría.

Para el logro del conocimiento y comprensión de la entidad se deben establecer diferentes mecanismos o técnicas que el auditor deberá dominar tales como:

- **Visita a las instalaciones.** Es la actividad que realiza el auditor con el fin de observar, inspeccionar y verificar de forma física el funcionamiento de las distintas áreas de las instituciones a ser auditadas.
- **Entrevista.** Es realizada a las autoridades, para conocer su expectativa de la auditoría, además de obtener información general sobre la organización y el contexto en que se desenvuelve a través de una serie de preguntas apropiadas.

a. Revisión del archivo permanente. Este archivo contiene información útil para auditorías subsiguientes, ya que en su mayoría están relacionados con la toma de conocimiento de la entidad y sustentan su información. Entre el material que debe estar archivado en las carpetas permanentes tenemos los siguientes:

- Breve historia de la compañía
- Participación de accionistas
- Escritura de constitución y/o modificaciones
- Organigramas
- Descripción de manuales o procedimientos y flujogramas
- Certificados de constitución y gerencia
- Actas de asamblea y juntas directivas
- Litigios, juicios y contingencias
- Obligaciones a largo plazo
- Otros que considere el auditor

b. Revisión del archivo corriente. En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período.

- Informe final u opiniones
- Informes parciales por vista
- Resumen o control de tiempo
- Carta de gerencias
- Memorando de planeación
- Situaciones encontradas
- Aspectos generales
- Programas de auditoría
- Objetivos generales
- Cuestionarios de control interno
- Procedimientos

Análisis del FODA. Es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

2.9.1.2 Planificación Específica

Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen.

La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a funcionarios, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución del examen.¹⁴ La planificación comprenderá:

Desarrollo del objetivo de la auditoría. Se describe detalladamente el propósito de la auditoría y su alcance, especificando claramente qué se espera que el auditor produzca como resultado.

Estudio del ente a estudiar. Debe procurarse obtener un conocimiento apropiado del ente, sus operaciones y sistemas; identificando la legislación y reglamentación que le son aplicables, así como también los métodos de procesamiento de información.

Relevancia del control interno. El auditor debe estudiar y evaluar las características del sistema de control interno de la entidad, determinando el grado de confianza en el mismo.

Determinación de la importancia, significación y riesgo. Tomando en cuenta la naturaleza e importancia de los errores o irregularidades, se evalúa la significación del examen a realizarse. El riesgo máximo que enfrenta el auditor es el de expresar una opinión incorrecta, por no haber detectado errores e irregularidades que modificaran el sentido de la misma.

¹⁴ Ibíd. 13.

Determinación de los procedimientos a aplicar. Se determina la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría a ser aplicados.

Recursos a comprometer. Se determina los recursos humanos y materiales necesarios para desarrollar un trabajo de auditoría económico, eficiente y eficaz. Se establecerá una estimación de tiempo para realizar cada fase del trabajo de auditoría que asegure el cumplimiento de las fechas acordadas.

2.9.2. EJECUCIÓN DEL TRABAJO

En esta fase, conocida como trabajo de campo, se realiza la aplicación de los programas y estándares definidos en la planificación específica, la misma que contendrá programas detallados y flexibles para cada actividad del proceso a examinarse, y técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, teniendo como resultado la aplicación y comprobación de indicadores de eficiencia, eficacia y economía por cada actividad a examinarse.

2.9.2.1 Programa de Auditoría

Los programas para una auditoría de gestión, constituyen los pasos que deben seguirse para su análisis, en términos de eficacia, eficiencia, economía, legalidad e impacto; por lo tanto, se formularán con cierta flexibilidad que permita modificaciones cuando se necesite profundizar en los hallazgos encontrados y generar recomendaciones aplicables, oportunas y pertinentes que ayuden a la entidad auditada a corregir las deficiencias.

Los programas para la auditoría de gestión, al igual que para otro tipo de auditoría, describen específicamente como se deben llevar a cabo las actividades durante la ejecución del examen, contienen una relación ordenada de forma secuencial y lógica de los diferentes procedimientos a desarrollarse en relación a los objetivos propuestos, en cada uno de los sistemas, proyectos, programas procesos, actividades o rubros a examinarse.¹⁵

¹⁵ Ibídem 13.

El programa de auditoría contiene las siguientes características:

- Debe ser sencillo y exhaustivo.
- Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utilizarán de acuerdo al tipo de empresa a examinar.
- El programa debe estar encaminado a alcanzar el objetivo principal.
- Debe desecharse los procedimientos excesivos de repetición.

En la elaboración de cada programa de auditoría, el auditor debe relacionar el objetivo o los objetivos del programa de auditoría con los procedimientos a realizar ya sea la aplicación de las siguientes pruebas:

Pruebas de cumplimiento. Son diseñadas por el auditor con el objeto de conseguir evidencia que permita tener una seguridad razonable de que los controles internos establecidos por la empresa auditada son efectivos y están siendo aplicados correctamente.

Pruebas sustantivas. Son aquellas que diseña el auditor con el objeto de conseguir evidencia que permita opinar sobre la integridad, razonabilidad y validez de los datos producidos por el sistema contable de la empresa auditada.¹⁶

2.9.2.2. Desarrollo del programa de auditoría

Un programa de auditoría es un conjunto documentado de procedimientos diseñados para alcanzar los objetivos de auditoría planificados. El esquema típico de un programa de auditoría incluye lo siguiente:

¹⁶ ESTUPIÑÁN GAITÁN, Rodrigo., *Auditoría Financiera I, Programa de Auditoría*, Ecoe Ediciones, Segunda Edición, Bogotá 2004, Pág. 75

Tabla N. 2 Programa Específico de Auditoría

Nombre de la Empresa Fecha de la Auditoría Objetivo de Auditoría Área Auditarse					
					
No.	Actividades a Realizarse	Ref./PT	REALIZÓ	FECHA	OBSERVACIONES

Fuente: http://www.monografias.com/trabajos37/procedimientos_auditoria/página2
 Elaborado por: Autores de Tesis

2.9.2.3. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Informe COSO I

Definición.- El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos.

La segunda se relaciona con la preparación de estados financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizadas, informadas públicamente.

La tercera se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Tales categorías distintas pero interrelacionadas, orientan necesidades diferentes y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas.¹⁷

¹⁷MANTILLA B., Samuel Alberto (Traductor), Committee of Sponsoring Organizations of The Threadway Commission (COSO). *Control Interno Informe Coso*, Ecoe Ediciones, Cuarta Edición, Bogotá D.C., Abril 2005, Pág. 14

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso, constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es ejecutado por personas, no son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.
- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.
- El control interno está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

Componentes del informe Coso I

Para lograr el cumplimiento de los objetivos mencionados, el sistema de control interno se basa en 5 componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:¹⁸

a) Ambiente de control interno

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

b) Evaluación del riesgo

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

La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que

¹⁸ Ibid. 16.

dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos.

c) Actividades de control

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimientos, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

d) Sistema de información y comunicación

Este elemento se refiere a la existencia de óptimos sistemas de información de las actividades de una entidad, además del establecimiento de métodos, procedimientos y registros para procesar, resumir e informar la respectiva información.

El sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables. La calidad de aquel resulta de gran trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

e) Supervisión y monitoreo

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control, sin embargo las condiciones evolucionan debido tanto factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

El objetivo es asegurar que el control interno funcione correctamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Los elementos que conforman las actividades de monitoreo son:

- Monitoreo del rendimiento.
- Revisión de los presupuestos que soportan los objetivos del control interno.
- Aplicación de procedimientos de seguimiento.
- Evaluación de la calidad del control interno.

Este elemento constituye un proceso que evalúa la efectividad del control interno de la empresa, a fin de establecer la existencia de deficiencias de control y realizar las acciones correctivas que sean necesarias.¹⁹

2.9.2.3.1. METODOS DE EVALUCIÓN DEL CONTROL INTERNO

Existen diversos métodos para documentar el conocimiento del control interno, los cuales no son exclusivos y pueden ser utilizados en forma combinada para una mejor efectividad. Para la auditoría de gestión a la CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ, se aplicarán los siguientes:

a. Método descriptivo.

Consiste en la elaboración de un papel de trabajo en el cual se resume o describe los procedimientos relacionados con el control interno del proceso auditado, los cuales pueden dividirse por actividades que pueden ser por departamentos, empleados, cargos o por registros contables.

b. Método de cuestionarios.

Los cuestionarios de control interno permiten evaluar el control interno a través de preguntas a los diferentes funcionarios de la empresa y básicamente consisten en un listado de preguntas a

¹⁹Ibidem 17.

través de las cuales se puede evaluar debilidades y fortalezas del mismo.²⁰

Cuando el auditor llena el cuestionario por medio de una entrevista con uno o más funcionarios de la entidad, debe tomar en cuenta la necesidad de confirmar durante el curso de la auditoría la veracidad de las respuestas dadas, sin confiar completamente en las obtenidas, la aplicación correcta de los cuestionarios sobre control interno, consiste en una combinación de entrevistas y observaciones.












c. Método Gráfico.

Es un método muy útil para evaluar el control interno y consiste en la preparación de flujogramas. El flujograma es la representación gráfica secuencial del conjunto de operaciones relativas a una actividad o sistema determinado, su conformación se la realiza a través de símbolos convencionales, de manera que, quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema.²¹ Se denominan también diagramas de secuencia y constituyen una herramienta para levantar la información y evaluar en forma preliminar las actividades de control de los sistemas funcionales que operan en una organización.

²⁰Ibíd. 17.

²¹ CARDOZA CUENCA, Hernán, *Auditoría del Sector Solidario Aplicación de Normas Internacionales*, Ecoe Ediciones Colección de Textos Universitarios, Primera Edición, Octubre 2006, Pág. 38

Tabla N. 3 Simbología de Flujogramas

Nombre	Símbolo	Función
Terminal		Indica el inicio o la terminación del flujo puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
Entrada / Salida		Utilizado para ubicar un conector de otra página, para indicar información que ingresa o sale del diagrama de flujo.
Proceso		Cualquier tipo de operación, ya sea manualmente, mecánicamente o por computador.
Decisión		Indica operaciones lógicas o comparación entre datos (normalmente dos) y en función de resultado de la misma determina si o no, cuál de los distintos cambios alternativos del programa se debe seguir.
Conector misma página		Salida hacia, o entrada desde otra parte del diagrama de flujo. Se utiliza para evitar un cruce excesivo de líneas de flujo. Los conectores de entrada y salida contienen claves de letras o números.
Indicador de dirección o línea de flujo		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.
Documento		Cualquier documento de papel que represente un pedazo de hoja y es usado para mostrar datos o resultados.
Conector entre diferentes páginas		Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
Proceso manual		Representa cualquier operación manual, como por ejemplo la preparación de una factura.
Cinta magnética		Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
Archivo		Representa archivo común y corriente de una oficina.

Fuente: Algoritmos Tabla de Simbología de Diagrama de Flujos (<http://loreaya-algoritmos.blogspot.com/>)
 Elaborado por: Autores de Tesis

2.9.2.3.2. RIESGO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importantes significación que influya en la evaluación a expresar por el auditor en su informe, por lo que resulta necesario conocer los riesgos latentes en este proceso:

1. Riesgo inherente. Es aquel que está relacionado directamente con el tipo de operaciones que se efectúan en la organización y que afectan al sistema de control interno.

Respecto a este riesgo, el auditor no puede hacer nada más que evaluarlo y calificarlo para tener una percepción preliminar del riesgo de la información, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y su aplicación.

2. Riesgo de control. Es el riesgo que se genera por la falta de control en las actividades de la empresa o por la deficiente aplicación de controles establecidos. Este riesgo se basa completamente en la efectividad del control interno del cliente.

Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades.

3. Riesgo de detección. El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables.

Es asumido por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el sistema de control interno.

Este riesgo es controlable por la labor del auditor y depende de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría.²²

²² *Ibíd.* 7.

- **Fórmula del riesgo de auditoría**

Considerando los aspectos anteriores, el riesgo de auditoría necesario para que el auditor en la ejecución de su trabajo pueda cerciorarse o satisfacerse de la razonabilidad de las cifras o actividades examinadas, se compone de la multiplicación de los tres riesgos así:

$$\mathbf{RA = RI * RC * RD}$$

Dónde:

RA = Riesgo de auditoría

RI = Riesgo inherente

RC = Riesgo de control

RD = Riesgo de detección

2.9.2.3.3 EVALUACIÓN DEL RIESGO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso. El nivel de riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles:

- Mínimo
- Bajo
- Medio
- Alto

La evaluación del nivel de riesgo es un proceso totalmente subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor. La tabla adjunta muestra la variabilidad del riesgo:²³

²³Ibidem. 7.

Tabla N. 4 Variación del Riesgo de Detención de Auditoría

Nivel de Riesgo	Significatividad	Factores de Riesgo	Probabilidad de ocurrencia de errores
MINÍMO	No Significativo	No existen	Remota
BAJO	Significativo	Existen algunos pero pocos importantes	Improbable
MEDIO	Muy significativo	Existen algunos	Posible
ALTO	Muy significativo	Existen varios y son importantes	Probable

Fuente: MALDONADO ESPINOZA, Milton Kalinin. *Auditoría de Gestión*, Editorial Cámara Ecuatoriana del Libro Núcleo de Pichincha, Tercera Edición, Quito 2006, Pág. 62

Elaborado por: Autores de Tesis

2.9.2.3.4 TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

En la auditoría de gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.²⁴

Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

²⁴ *Ibíd.* 13.

TÉCNICAS DE AUDITORÍA							
1	TÉCNICA DE VERIFICACIÓN OCULAR						
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">COMPARACIÓN</td> <td>Observar la similitud o diferencia existente entre dos o más elementos.</td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIÓN</td> <td>Verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos</td> </tr> </table>	COMPARACIÓN	Observar la similitud o diferencia existente entre dos o más elementos.	OBSERVACIÓN	Verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos		
COMPARACIÓN	Observar la similitud o diferencia existente entre dos o más elementos.						
OBSERVACIÓN	Verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos						
2	TÉCNICA DE VERIFICACIÓN VERBAL						
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">INDAGACIÓN</td> <td>Acto de obtener información verbal sobre un asunto mediante averiguaciones directas o conversaciones con los funcionarios responsables de la entidad.</td> </tr> <tr> <td>ENTREVISTA</td> <td>Acto de comunicación oral que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado o los entrevistados)</td> </tr> <tr> <td>ENCUESTA</td> <td>Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos.</td> </tr> </table>	INDAGACIÓN	Acto de obtener información verbal sobre un asunto mediante averiguaciones directas o conversaciones con los funcionarios responsables de la entidad.	ENTREVISTA	Acto de comunicación oral que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado o los entrevistados)	ENCUESTA	Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos.
INDAGACIÓN	Acto de obtener información verbal sobre un asunto mediante averiguaciones directas o conversaciones con los funcionarios responsables de la entidad.						
ENTREVISTA	Acto de comunicación oral que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado o los entrevistados)						
ENCUESTA	Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos.						
3	TÉCNICA DE VERIFICACIÓN ESCRITA						
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">ANÁLISIS</td> <td>Separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación o proceso.</td> </tr> <tr> <td>TABULACIÓN</td> <td>Consiste en agrupar los resultados obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados, de manera que se facilite la elaboración de conclusiones.</td> </tr> </table>	ANÁLISIS	Separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación o proceso.	TABULACIÓN	Consiste en agrupar los resultados obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados, de manera que se facilite la elaboración de conclusiones.		
ANÁLISIS	Separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación o proceso.						
TABULACIÓN	Consiste en agrupar los resultados obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados, de manera que se facilite la elaboración de conclusiones.						
4	TÉCNICA DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL						
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">COMPROBACIÓN</td> <td>Es verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad</td> </tr> <tr> <td>CÁLCULO</td> <td>Verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros.</td> </tr> </table>	COMPROBACIÓN	Es verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad	CÁLCULO	Verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros.		
COMPROBACIÓN	Es verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad						
CÁLCULO	Verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros.						
5	TÉCNICA DE VERIFICACIÓN FÍSICA						
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">INSPECCIÓN</td> <td>Es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos y valores, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad</td> </tr> </table>	INSPECCIÓN	Es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos y valores, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad				
INSPECCIÓN	Es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos y valores, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad						

2.9.2.3.5. PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo de auditoría constituyen el soporte del trabajo llevado a cabo por el auditor, contienen los comentarios, conclusiones y recomendaciones incluidos en su informe; así como las evidencias del cumplimiento del debido proceso de auditoría.²⁵

Los papeles de trabajo son el conjunto de cédulas y documentos elaborados y obtenidos por el auditor en el transcurso del examen hasta el momento de emitir su informe y sirven para:

- Evidenciar en forma suficiente y competente el trabajo realizado; y,
- Respalda el dictamen, y las conclusiones y recomendaciones del informe.

La cantidad y el tipo de papeles de trabajo a ser elaborados dependerán, entre otros, de diversos factores:

- La condición y características de la empresa a ser auditada;
- El nivel de confianza en los controles internos;
- La necesidad de tener una supervisión y control de la auditoría; y,
- La naturaleza del informe de auditoría.

Características de los papeles de trabajo

- Deben ser preparados en forma nítida, clara, concisa y precisa.
- Su preparación deberá efectuarse con la mayor prontitud posible.
- Deben elaborarse con escritura cuya alteración no sea posible sin que se detecte la enmendadura.
- Son de propiedad de la firma auditoral a la cual adoptará las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad.

²⁵Ibíd. 13.

- Deben ser completos para lo cual se evitarán preguntas, comentarios que ameriten o requieran respuestas o seguimientos posteriores.

Clases de papeles de trabajo²⁶

Se les acostumbra clasificar desde dos puntos de vista:

Por su uso.

- a. Papeles de uso continuo.
- b. Papeles de uso temporal.

Por su contenido.

- a. Hoja de trabajo.
- b. Cédulas sumarias o de resumen.
- c. Cédulas de detalle o descriptivas.
- d. Cédulas analíticas o de comprobación.

Aunque los papeles de trabajo varían de acuerdo a las circunstancias y criterio del auditor, se presenta a continuación una clasificación que permite su fácil empleo y comprensión:

- **Archivo permanente.**- Este archivo contiene información de interés o utilidad para más de una auditoría o necesarios para auditorías sub siguientes. La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.
- **Archivo corriente.**- Es el que mantiene todos los papeles de trabajo que corresponden a la ejecución del trabajo, es decir los papeles de trabajo que sustentarán el dictamen y los comentarios conclusiones y recomendaciones emitidas en el informe. Se mantendrá un archivo

²⁶TÉLLES TREJO, Benjamín Rolando, *Auditoría Un Enfoque Práctico*, Editorial Cengage Learning, Primera Edición, México 2004, Pág. 131-132

corriente por cada auditoría realizada y al igual que los anteriores archivos debe mantener sus papeles de trabajo debidamente identificados con índices, referencias y marcas.

Índices

En auditoría se denominan índices a aquellos símbolos utilizados en la preparación de los papeles de trabajo, con el objeto de que queden ordenados de una manera lógica y faciliten, de esta forma, su manejo y archivo.

Para facilitar su localización, los papeles de trabajo se marcan con índices que indiquen claramente la sección del expediente donde deben ser archivados, y por consecuencia donde podrán localizarse cuando se le necesite.

Los índices de referencia se escriben en rojo en la esquina superior derecha de las hojas de trabajo al objeto de facilitar su identificación, esta clave recibe el nombre de índice y mediante él se puede saber de qué papel se trata y el lugar que le corresponde en su respectivo archivo.²⁷

Los papeles de trabajo utilizarán como ejemplo las siguientes letras, en las fases respectivas:

- **PP** : Planificación preliminar
- **PE** : Planificación específica
- **CR** : Comunicación de resultados
- **SM** : Seguimiento y monitoreo

Los índices se asignan de acuerdo con el criterio anterior y pueden usarse para este objeto, números, letras o la combinación de ambos.

Clases de índices²⁸

²⁷ADAM, Adam Alfredo, Guillermo Becerril Lozada, *La fiscalización en México*, UNAM, Coordinación de Humanidades Segunda Edición, México 1996, Pág. 103

²⁸Ibíd. 26.

Los índices se estructuran con base en los siguientes métodos:

- a. **Índice numérico.** Este método consiste en asignar números progresivos a cada una de las cédulas sumarias y números quebrados a las de análisis y sub-análisis.
- b. **Índice numérico doble.** Este sistema asigna una sola letra mayúscula para las cuentas de activos, doble letra (también mayúscula) para las de pasivos y capital, y numérico para las de resultados.
- c. **Índice alfabético doble.** Este enfoque emplea una letra para designar cada cédula sumaria y dos letras para las de análisis y sub-análisis.
- d. **Índice alfabético doble numérico.** Cuando se aplica este método, se asigna una letra a cada cédula sumaria del activo y una letra doble a las cédulas del pasivo, capital y resultados; las de análisis y sub-análisis son ordenadas mediante un número arábigo.
- e. **Índice decimal.** A cada sección se le asigna diez números; a las cédulas sumarias les corresponde el número asignado, y a las de análisis un número progresivo.

Referencias cruzadas.- Se realizan entre una o varias cédulas con objeto de relacionar datos correlativos contenidos en ellas, anotando el índice que aparece en dichas cédulas a un lado de los datos que se van a cruzar.

Marcas de auditorías.- Todo hecho, técnica o procedimiento que el auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula analítica o sub-analíticas generalmente, pero esto llenaría demasiado espacio de la misma haciéndola prácticamente ilegible no solo para los terceros, sino aún para el mismo auditor.

Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el auditor con una significación especial.

Para las marcas de auditoría se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra.

El primer papel de trabajo del archivo de la auditoría debe ser la cédula de las marcas de auditoría.²⁹

Tabla N. 5 Marcas de Auditoría

MARCA	SIGNIFICADO
Û	Sumando (vertical y horizontal)
✓	Cumple con atributo clave de control
£	Cotejado contra libro mayor
?	Cotejado contra libro auxiliar
¥	Verificado físicamente
»	cálculos matemáticos verificados
W	Comprobante de cheque examinado
@	Cotejado contra fuente externa
A-Z	Nota explicativa
N/A	Procedimiento no aplicable
H1-n	Hallazgo de auditoría
C/II-n	Hallazgo de control interno
P/I	Papel de trabajo proporcionado por la institución
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
Σ	Totalizado
©	Confrontado correctamente
μ	Corrección realizada

Fuente: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse130.html>.

Elaborado por: Los Autores de Tesis

²⁹ Ibídem 3.

Evidencias de auditoría

Se llama evidencia de auditoría a " Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido"³⁰.

También se define la evidencia, como la prueba adecuada de auditoría. La evidencia adecuada es la información que cuantitativamente es suficiente y apropiada para lograr los resultados de la auditoría y que cualitativamente, tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad. La Evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser:³¹

- **Suficiente.** Se refiere a la cantidad de evidencia, según las normas SAS relativas a la evidencia de auditoría, la acumulación de evidencias debe ser más persuasiva que convincente y el auditor debe tomar en cuenta que el riesgo de auditoría no puede llegar a cero.
- **Competente.** La competencia abarca los conceptos de validez y confiabilidad, para ello el auditor debe evaluar la validez o integridad de la evidencia.
- **Pertinente.** La evidencia es pertinente, si el hecho se relaciona con el objetivo de la auditoría.

Además de las tres características mencionadas de la evidencia (suficiencia, pertinencia y competencia), existen otras que son necesarias mencionar, porque están ligadas estrechamente con el valor que se le da a la evidencia: relevancia, credibilidad, oportunidad y materialidad.

Existen cuatro tipos de evidencia de auditoría que son:

- **Evidencia física:** Muestra de materiales, mapas, fotos.

³⁰MORA, Eguídanos Araceli, *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*, Ecobook – Editorial del Economista, Madrid 2008, Sección 5, Letra E, Pág. 97

³¹La Web del Auditor, Etapas de la Auditoría de Estados Financieros, Tipos de Evidencias de Auditoría (<http://blogauditoria.wordpress.com/etapas-de-la-auditoria-de-estados-financieros/ejecución/tipos-de-evidencia/>)

- **Evidencia documental:** Cheques, facturas, contratos, etc.
- **Evidencia testimonial:** Obtenida de personas que trabajan en el negocio.
- **Evidencia analítica:** Datos comparativos, cálculos, etc.

2.9.2.3.6. Indicadores de Gestión

Los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto.³²

Si la máxima autoridad o el grupo planificador no encuentran los indicadores que permitan valorar los avances y logros de la acción institucional, será necesario desarrollar sus propios indicadores aportando a la conformación de un banco de indicadores y a su mayor seguridad en los procesos de valoración y evaluación de planes, programas y proyectos sociales.³³

Para que un indicador sea efectivo debe reunir las siguientes características:

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones
- Factible de medir
- Conducir fácilmente información de una parte a otra
- Ser altamente discriminativo
- Verificable
- Libre de sesgo estadístico o personal
- Aceptado por la organización
- Justificable en relación a su costo beneficio

³² *Ibíd.*17.

³³MALDONADO ESPINOZA, Milton Kalinin, *Auditoría de Gestión, Economía, Ecología, Eficacia, Eficiencia, Ética*. Editorial Luz de América, Segunda Edición, Quito-Ecuador, 2001. Pág. 248.

- Utilizable con otros indicadores
- Tener precisión matemática en los indicadores cuantitativos
- Precisión conceptual en los indicadores cualitativos

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

1) **Indicadores cuantitativos**

Son indicadores que miden el rendimiento de una actividad y entre otros pueden ser: Indicadores de volumen de trabajo, de eficiencia, de economía, de efectividad.³⁴

- **Indicadores de volumen de trabajo:** Estos proveen una descripción de la actividad. Se obtienen en la etapa de conocimiento de la organización y ayudan a brindar una idea de la dimensión del ente, área o actividad que se está auditando. Se utilizan al informar los resultados en el capítulo antecedentes del informe. No miden ningún rendimiento.
- **Indicadores de eficiencia:** Estos relacionan volúmenes de trabajo con los recursos. Se orientan hacia los costos y los beneficios. Estos son indicadores de rendimiento, pues se refieren a oportunidades para producir los mismos servicios a un menor costo o producir más servicios por el mismo costo.
- **Indicadores de economía:** Relacionan los precios pagados por los bienes, servicios y remuneraciones con respecto a un precio testigo, de mercado o predeterminado (precio de un presupuesto oficial).
- **Indicadores de efectividad:** Miden el grado de cumplimiento de las metas de la actividad considerada. Se orientan hacia los resultados.

2) **Indicadores Cualitativos**

³⁴ Ibídem 17.

Estos no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una sana administración.

2.9.2.3.7. Hallazgos de la auditoría

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de recursos en la entidad o programa bajo examen que merecen ser comunicados en el informe.

Los elementos del hallazgo de auditoría son:³⁵

- **Condición:** Comprende la situación actual encontrada por el auditor al examinar una área, actividad u transacción.
- **Criterio:** Como debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)
- **Causa:** Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma.
- **Efecto:** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.
- **Conclusiones:** Son juicios profesionales del auditor basados en los hallazgos luego de evaluar sus atributos y de obtener la opinión de la entidad. Su formulación se basa en las realidades de la situación encontrada, manteniendo una actitud objetiva, positiva e independiente sobre lo examinado.

³⁵FERNÁNDEZ, Eduardo, *El Proceso de Auditoría Hallazgos de Auditoría*, Centro de Formación Técnica SOEDUC, Chile, Pág.10.<http://es.scribd.com/doc/26182851/Proceso-de-Auditoria>

- **Recomendaciones:** Son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas, con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la entidad.

2.9.3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Esta fase se elabora el informe final que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones, resultantes del proceso de auditoría, sin embargo se viene cumpliendo en el transcurso del desarrollo de la auditoría, está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada, con el propósito de presentar la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados.

En esta fase se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final.³⁶

2.9.4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El trabajo de auditoría es un proceso continuo, se debe entender que no serviría de nada el trabajo de auditoría si no se comprueba que las acciones correctivas tomadas por la gerencia, se están realizando, para esto, se debe tener un programa de seguimiento, esto dependerá del carácter crítico de las observaciones de auditoría.

Deberá realizarse el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades correspondiente después de la gestión realizada por los auditores internos o lo externos con el siguiente propósito:

- a) Para comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los hallazgos, conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe y efectúa el seguimiento de inmediato a la terminación de la auditoría.

³⁶ *Ibíd.* 13.

- b) Determinación de responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado, comprobando la reparación o recuperación de los activos.
- c) De acuerdo al deterioro en la eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética y de la importancia de los resultados presentados en el informe de auditoría se debe realizar una re comprobación luego de transcurrido un año de haberse concluido la auditoría.³⁷

2.9.4.1. Responsables asignados

Se describe al personal responsable de realizar la revisión de las recomendaciones planteadas en el informe de auditoría, por parte del auditor hacia la administración sujeta a examen.

2.9.4.2. Medición de resultados

Se refiere a los métodos que utilizará el auditor para verificar si se ha llevado o no, las recomendaciones planteadas en el informe de auditoría, así como también analizar cuál es el aporte que esas recomendaciones han impactado dentro de la institución, en términos de:

- Calidad y cantidad.
- Costo y beneficio, y
- Disminución de debilidades y aumento de fortalezas.

2.9.4.3. Informes Emitidos

Después de haber comunicado los resultados a los principales funcionarios de la entidad, por lo regular, con la presentación de comentarios, opiniones y, recomendaciones, amerita su revisión y la actualización del borrador del informe, actividad cuya responsabilidad compete al jefe de equipo y al supervisor.

³⁷Andrade P., Ramiro, *Auditoría Teoría Básica un Enfoquen Moderno*, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, Segunda Edición, Loja 2001, Pág. 52

El borrador del informe pasa a conocimiento del supervisor, quien lo revisa nuevamente de manera íntegra, incluyendo las variaciones que considere necesarias.

El supervisor firmará e incluirá la fecha en el borrador del informe, una vez terminada la revisión e incluidos los ajustes, para someterlo al trámite de preparación y aprobación, junto con el informe de supervisión dirigido al jefe de la auditoría.

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

3.1. Análisis matriz FODA

El FODA es una herramienta de análisis estratégico que consiste en realizar una evaluación de las fortalezas y debilidades que en su conjunto diagnostica la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas.

La Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní no cuenta con un FODA que permita analizar elementos internos y externos, por lo cual en conjunto con el Director Ejecutivo-Administrativo se elaboró y se conformó un cuadro de la situación actual de la entidad financiera, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico puntual que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

3.2. Análisis del medio interno (fortalezas y debilidades)

Tabla N. 6 Análisis Interno

ANÁLISIS FODA		
FORTALEZAS		
COD.	MEDIOS INTERNOS	JUSTIFICACIÓN
F1	Trabajo en equipo.	Existe armonía y compañerismo, produciendo satisfacción en las tareas encomendadas.
F2	Clima laboral óptimo.	Mantienen un buen ambiente de trabajo entre el personal de la corporación
F3	Gente joven.	Cuenta con personal joven y dispuesto a colaborar.
F4	Diversidad de productos.	La corporación financiera proporciona una variedad de productos y servicios a elección de los socios.
F5	Bajas tasas de interés.	Mantienen tasas de interés accesibles a los socios.
F6	Disponibilidad de materiales de trabajo.	Cuentan con una disponibilidad de recursos y materiales para el desenvolvimiento de las actividades.
F7	Ubicación geográfica estratégica.	La ubicación de la corporación se encuentra en un área directamente comercial al servicio de la población.
F8	Predisposición y compromiso del directivo - administrativo	Tienen soporte y ayuda por parte de los directivos de la corporación
F9	Transparencia en todas las actividades económicas.	Existe claridad y transparencia en todos los procesos administrativos y financieros a llevarse a cabo.
F10	Sistema informático ágil, seguro y moderno para registro de operaciones crediticias.	Cuenta con tecnología informática completa y definida para sus áreas
F11	Otorgar varias líneas de crédito.	Existen diferentes líneas de crédito para los requerimientos de los socios.

ANÁLISIS FODA		
DEBILIDADES		
COD.	DEBILIDADES	JUSTIFICACIÓN
D1	Espacio físico reducido.	No cuenta con un espacio propicio para poder desarrollar sus actividades.
D2	Escaza publicidad.	No cuenta con un manejo adecuado de la publicidad de la corporación.
D3	Alto índice en recuperación de cartera.	Existe un elevado índice en cartera vencida.
D4	Poco personal acorde a las necesidades de la corporación.	El personal que mantiene es reducido, no posee lo necesario para el desarrollo de su actividad.
D5	Escaza promoción de productos y servicios que ofrece la corporación.	No fomentan oportunamente los servicios que brinda la corporación
D6	Falta aplicar indicadores de gestión.	No se mide correctamente el grado de cumplimiento de los objetivos.
D7	Bajo porcentaje de socios activos.	Cuentan con poco número de socios activos.
D8	Falta de acercamiento y seguimiento al socio.	Debe Mantener un contacto constante con el socio, de esta manera se conocerá sus múltiples necesidades.
D9	Falta de manuales de procedimientos para el personal de cada área.	No cuenta con manuales de procedimientos.

Fuente: Corporación Financiera Yasuní
Elaborado por: Autores de Tesis

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

Tabla N. 7 Perfil Estratégico Interno

ASPECTOS INTERNOS		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
F1	Trabajo en equipo.					5
F2	Clima laboral óptimo.				4	
F3	Gente joven.				4	
F4	Diversidad de productos.					5
F5	Bajas tasas de interés.				4	
F6	Disponibilidad de materiales de trabajo.				4	
F7	Ubicación geográfica estratégica.				4	
F8	Predisposición y compromiso del directivo -administrativo					5
F9	Transparencia en todas las actividades económicas.					5
F10	Sistema informático acorde a sus necesidades.				4	
F11	Otorgar varias líneas de crédito.				4	
D1	Espacio físico reducido.		2			
D2	Escasa publicidad.	1				
D3	Alto índice en recuperación de cartera.	1				
D4	Poco personal acorde a las necesidades de la corporación.		2			
D5	Escasa promoción de productos y servicios que ofrece la corporación.	1				
D6	Falta aplicar indicadores de desempeño.		2			
D7	Bajo porcentaje de socios activos.	1				
D8	Falta de acercamiento y seguimiento al socio.	1				
D9	Falta de manuales de procedimientos para el personal de cada área.	1				
TOTAL		6	3	0	7	4
PORCENTAJE		30%	15%		35%	20%

Fuente: Corporación Financiera Yasuní
 Elaborado por: Autores de Tesis

MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS

Para la evaluación del desenvolvimiento de la Corporación Financiera Yasuní la ponderación será la siguiente:

Cada factor tendrá una ponderación, la misma que fluctuará entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a 1.

Los parámetros que se utilizaran son clasificados así:

1 = Debilidad grave o muy importante

2 = Debilidad menor

3 = Equilibrio

4 = Fortaleza menor

5 = Fortaleza importante

EL resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado. Se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores.

Para los resultados internos la clasificación puede ser entre 5 máximo que implica que la empresa está estable y 1 mínimo que indica que la empresa tiene problemas, la media es igual a 3,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tienen más debilidades que fortalezas, y si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS

Tabla N. 8 Matriz de Medios Internos

No	FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Trabajo en equipo.	0.05	5	0.25
2	Clima laboral óptimo.	0.05	4	0.20
3	Gente joven.	0.05	4	0.20
4	Diversidad de productos.	0.05	5	0.25
5	Bajas tasas de interés.	0.05	4	0.20
6	Disponibilidad de materiales de trabajo.	0.05	4	0.20
7	Ubicación geográfica estratégica.	0.05	4	0.20
8	Predisposición y compromiso del directivo -administrativo	0.05	4	0.20
9	Transparencia en todas las actividades económicas.	0.05	5	2.25
10	Sistema informático acorde a sus necesidades.	0.05	4	0.20
11	Otorgar varias líneas de crédito.	0.05	4	0.20
DEBILIDADES				
12	Poco espacio físico.	0.05	2	0.10
13	Escaza publicidad.	0.05	1	0.05
14	Alto índice en recuperación de cartera.	0.05	1	0.05
15	Poco personal acorde a las necesidades de la corporación.	0.05	2	0.10
16	Escaza promoción de productos y servicios que ofrece la corporación.	0.05	1	0.05
17	Falta aplicar indicadores de desempeño.	0.05	2	0.10
18	Bajo porcentaje de socios activos.	0.05	1	0.05
19	Falta de acercamiento y seguimiento al socio.	0.05	1	0.05
20	Falta de manuales de procedimientos para el personal de cada área.	0.05	1	0.05
TOTAL		1	60	3.00

Fuente: Corporación Financiera Yasuní
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS DE LOS FACTORES INTERNOS

En base al resultado obtenido del 3%, podemos manifestar que la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní tiene más debilidades que fortalezas, por lo que se requiere preservar y mejorar las debilidades internamente, lograr canales de comunicación entre la entidad y los socios para tener un acercamiento y seguimiento continuo, buscar estrategias para recuperar la cartera vencida y disminuir la morosidad.

Diseñar estrategias de marketing que permita promover sus productos y servicios, mejorar el espacio físico, aplicar indicadores de desempeño que permita dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la actividad institucional, implementar un manual de procedimientos y funciones que defina las actividades de cada empleado.

Persistir en las acciones que incrementen las fortalezas en la corporación como: el trabajo en equipo, clima laboral, el cual permita mejorar aún más el desempeño de todos los colaboradores y hacer lo posible por solucionar las debilidades para lograr fortalecer más su organización interna.

3.3. Análisis del medio externo (oportunidades y amenazas)

Tabla N. 9 Análisis Externo

ANÁLISIS FODA		
OPORTUNIDADES		
COD.	MEDIOS EXTERNOS	JUSTIFICACIÓN
O1	Pasar a ser regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	Anteriormente estaba controlada y regulada por el CODENPE, consejo de control.
O2	Acceso a nuevas zonas de la provincia de Pastaza.	Con la Sucursal en el Cantón Palora, está accediendo a nuevas zonas de la provincia.
O3	El fomento de microempresas por parte del Estado Ecuatoriano.	El Gobierno Ecuatoriano a través del Programa Nacional de Finanzas Populares, busca potenciar las actividades y capacidades emprendedoras de la población, apoyando técnica y financieramente a las instituciones micro financieras.
O4	Bajas tasas de interés en relación con las otras instituciones financieras	La corporación mantiene una tasa de interés acorde a las fijadas por el Banco Central.
O5	Fortalecimiento del sistema financiero	Gobierno implementa mecanismos técnicos necesarios para velar por el fomento y fortalecimiento del sistema financiero, con la nueva ley de SEPS.
O6	Implementación de políticas gubernamentales	Presidente del Ecuador está implementado acciones para resolver las verdaderas necesidades de la población y del país.
O7	Llegar con financiamiento a los sectores pequeño y mediano productor de la provincia.	La Corporación cuenta con varias líneas de crédito dirigido diferentes sectores socio económico de la provincia.

Fuente: Corporación Financiera Yasuní

Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS FODA		
AMENAZAS		
COD.	MEDIOS EXTERNOS	JUSTIFICACIÓN
A1	Falta de confianza en el sistema cooperativo financiero.	Que la nueva Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, no llene las expectativas en el fortalecimiento técnico y financiero de las instituciones de finanzas populares.
A2	Alto nivel de competencia.	Crecimiento sustancial de cooperativas y cajas de créditos dentro la ciudad y la provincia.
A3	Sobre endeudamiento de socios.	Que el socio mantenga deudas en diferentes entidades financieras.
A4	Condiciones ambientales adversas.	Condiciones Ambientales adversas y continuas hacen que los socios no se acerquen a la corporación a realizar sus diferentes actividades.
A5	Elevado nivel de inflación en una economía dolarizada.	Que exista un crecimiento continuo y generalizado de los precios de los bienes y servicios existentes en la economía.
A6	Bajo nivel adquisitivo.	Si el ingreso monetario se mantiene igual, pero aumenta el nivel de precios, el poder adquisitivo de tal ingreso bajaría significativamente.
A7	Alto riesgo de desvíos de inversiones de los créditos otorgados.	Que los créditos otorgados por la Corporación Financiera no estén dirigidos correctamente e indicada a la necesidad del socio.

Fuente: Corporación Financiera Yasuní
Elaborado por: Autores de Tesis

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ

PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

Tabla N. 10 Perfil Estratégico Externo

ASPECTOS INTERNOS		AMENAZAS		NORMAL	OPORTUNIDADES	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
O1	Pasar a ser regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.					
O2	Acceso a nuevas zonas de la provincia de Pastaza.					
O3	El fomento de microempresas por parte del Estado Ecuatoriano.					
O4	Bajas tasas de interés en relación con las otras instituciones financieras					
O5	Fortalecimiento del sistema financiero					
O6	Implementación de políticas gubernamentales					
O7	Llegar con financiamiento a los sectores pequeño y mediano productor de la provincia.					
A1	Falta de confianza en el sistema cooperativo financiero.					
A2	Alto nivel de competencia.					
A3	Sobre endeudamiento de socios					
A4	Condiciones ambientales adversas					
A5	Elevado nivel de inflación en una economía dolarizada.					
A6	Bajo nivel adquisitivo.					
A7	Alto riesgo de desvíos de inversiones de los créditos otorgados.					
TOTAL		4	3	0	4	3
PORCENTAJE		28.57%	21.43%		28.57%	21.43%

Fuente: Corporación Financiera Yasuní
Elaborado por: Autores de Tesis

MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS

Para medir las influencias externas sobre la corporación de cualquier cambio del medio externo que se experimente, se elabora la siguiente matriz. Se evaluará cada factor mediante una ponderación, la misma que fluctuará entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a uno.

La clasificación que se usará en los parámetros son:

1. = amenaza importante o mayor
2. = amenaza menor
3. = equilibrio
4. = oportunidad menor
5. = oportunidad importante

En los resultados externos la clasificación puede ser entre 5 máximo que implica que la Corporación tiene mayores oportunidades y 1 mínimo que indica que la corporación enfrenta amenazas importantes, la media es igual a 3,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tienen más amenazas que oportunidades, y si el resultado es mayor al promedio se posee más oportunidades que amenazas.

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS

Tabla N. 11 Matriz de Medios Externos

No	FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
1	Pasar a ser regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	0.071	5	0.355
2	Acceso a nuevas zonas de la provincia de Pastaza.	0.071	4	0.284
3	El fomento de microempresas por parte del Estado Ecuatoriano.	0.071	5	0.355
4	Bajas tasas de interés en relación con las otras instituciones financieras	0.071	4	0.284
5	Fortalecimiento del sistema financiero	0.071	5	0.355
6	Implementación de políticas gubernamentales	0.071	4	0.284
7	Llegar con financiamiento a los sectores pequeño y mediano productor de la provincia.	0.071	4	0.284
AMENAZAS				
8	Falta de confianza en el sistema cooperativo financiero.	0.071	1	0.071
9	Alto nivel de competencia.	0.071	2	0.142
10	Sobre endeudamiento de socios	0.071	1	0.071
11	Condiciones ambientales adversas.	0.071	2	0.142
12	Elevado nivel de inflación en una economía dolarizada.	0.071	2	0.142
13	Bajo nivel adquisitivo.	0.071	1	0.071
14	Alto riesgo de desvíos de inversiones de los créditos otorgados.	0.071	1	0.071
TOTAL		1	41	2.91

Fuente: Corporación Financiera Yasuní
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS DE LOS FACTORES EXTERNOS

Una vez realizada la matriz de medios externos se obtuvo un 2,91%, el cual nos indica que la Corporación Financiera de Desarrollo Yasuní tiene mayores amenazas que oportunidades como son: la falta de confianza como sistema cooperativo financiero de parte de los socios, alto nivel de competencia dentro del ámbito cooperativo local, bajo nivel adquisitivo, alto riesgo de desvíos de inversiones de créditos otorgados, sobre endeudamientos de socios.

Por lo que es conveniente implementar acciones y estrategias que permita reducir las amenazas, poniendo más énfasis en la publicidad ofertando productos y servicios que atraigan la atención de los clientes, ejecutar un estudio de mercado que le permita ser más competitivo en el ámbito local, establecer un sistema de control interno minuciosos de los créditos otorgados los cuales deben estar bien direccionados.

De esta manera se podrá lograr que todos los aspectos externos se conviertan en grandes oportunidades, permitiendo tener competitividad en el entorno local, confiabilidad con socios - clientes y una imagen corporativa financiera consolidada.

4. AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ

4.1. INFORMACIÓN GENERAL

La Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní se crea en la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, por iniciativa de un grupo de 14 emprendedores de diferentes lugares de la provincia, quienes viéndose rezagados por la escasa atención de las instituciones financieras tradicionales a sus necesidades de crédito, para impulsar sus actividades productivas agrícolas propias de la zona, deciden crear una institución de apoyo a las iniciativas de desarrollo económico social de todos los pueblos, nacionalidades, campesinos y sectores marginados de Ecuador, que fomente la solidaridad, el ahorro y la concesión de créditos debidamente sustentados en beneficio de los sectores emprendedores de la región Amazónica.

MISIÓN

“Somos una corporación financiera, creada para el desarrollo económico social, brindando servicios financieros orientados hacia los sectores marginados de la amazonia, para satisfacer las necesidades de socios y clientes.”

VISIÓN

“Ser una corporación financiera líder en la amazonia, al servicio de la comunidad, brindando soluciones financieras de calidad, manteniendo y promoviendo el desarrollo con identidad sostenible y sustentable entre los socios y la colectividad.”

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-05-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-05-27

OBJETIVO GENERAL

AP1 2/3

Promover el bienestar económico y social de los socios y la comunidad, bajo principios de solidaridad y equidad, mediante la prestación de servicios financieros alternativos para el desarrollo integral de la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover el desarrollo socio económico entre los socios, bajo principios de solidaridad, minga, autoayuda, ama killa, ama hulla, ama shwa, mediante la prestación de servicios financieros alternativos.
- Apoyar actividades de pequeñas unidades productivas y la formación de empresas comunitarias.
- Otorgar créditos productivos promoviendo el cultivo de productos propios de la zona, mediante el uso de prácticas propias de la zona.
- Recibir depósitos, otorgar créditos y demás transacciones propias del sector financiero popular, en especial de los sectores menos atendidos por la banca privada.
- Viabilizar las iniciativas de proyectos financieros populares elaborados por las organizaciones indígenas, campesinas y de la sociedad en general, que contribuyan a su desarrollo socioeconómico.
- Coordinar y fortalecer la organización y autoridad de las comunidades, pueblos y nacionalidades, para la unidad y el desarrollo de la ayllu kuna.

VALORES CORPORATIVOS

- **Responsabilidad social.** Compromiso con los socios, la comunidad, la patria e ideales
- **Confianza.** Brindar transparencia, seguridad y calidad en los productos y servicios.
- **Solidaridad.** Fomentar el liderazgo y trabajo en equipo como una forma de crecer juntos hacia la calidad y la excelencia.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-05-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-05-27

- **Trabajo en equipo.** La unidad de criterios y el trabajo en equipo son fundamentales para el logro de los objetivos corporativos.
- **Eficiencia.** Actuar con responsabilidad para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- **Lealtad.** Manifiestar fidelidad y congruencia con la misión, filosofía y valores de la empresa en nuestro desempeño cotidiano e invertir hasta el tope de nuestra capacidad, talento y esfuerzo en el logro de los objetivos.
- **Compromiso:** Actitud proactiva del personal generando valor eficiente en beneficio de los socios y la comunidad.

BASE LEGAL

El Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador CODENPE, de conformidad con el Art.3 literal k) de la ley Orgánica de las Instituciones Públicas de los Pueblos Indígenas del Ecuador que se autodefinen como Nacionalidades de Raíces Ancestrales, publicado en el Registro Oficial N° 175 del 21 de Septiembre de 2007, considerando que cumple con los requisitos establecidos para el efecto, se registra legalmente y establece el estatuto de la CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL “YASUNÍ”, como una entidad financiera popular, solidaria y alternativa de las nacionalidades y pueblos indígenas, amparadas en las disposiciones constantes en los artículos 57 numerales 9 y 15; y el Art.311 de la Constitución de la República.

Además la Corporación obtendrá su domicilio principal en el cantón y provincia de Pastaza pudiendo crear sucursales previa consulta y autorización a la entidad correspondiente para su registro.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-05-27
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-05-27

4.2.FASE I: PLANIFICACIÓN

PA/CP 1/2

PROGRAMA DE AUDITORÍA

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVO: Obtener un conocimiento preliminar de la CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ y su estructura organizacional con el propósito de tomar el camino correspondiente para realizar la auditoría de gestión.

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Se efectuó una carta de petición para la realización de la auditoría en la corporación.	PP1 1/1	G.P.T.	2013-06-06
2	Se elaboró y presentó una propuesta de auditoría al director ejecutivo.	PP2 1/4	G.P.T./ V.M.	2013-06-11
3	Oficio de aceptación de auditoría	PP3 1/1	G.P.T./ V.M.	2013-06-13
4	Solicitamos por medio de una carta a la dirección la base legal de la empresa: estatutos, reglamentos, manuales de procedimientos.	PP4 1/1	G.P.T.	2013-06-17
5	Elaboramos una carta comunicando el inicio de actividades y se entregó al director de la corporación.	PP5 1/1	V.M.	2013-06-19
6	Se elaboró un cronograma de actividades para la realización de la auditoría.	PP6 1/1	G.P.T./ V.M.	2013-06-20

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-07
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-06-07

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
7	<p>Realizamos una visita preliminar para obtener la planificación estratégica e información general y observe lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la corporación posee una infraestructura adecuada. • La manera en que realizan los diferentes procesos. • Si la distribución del espacio es correcta. • Si se mantienen todos los documentos debidamente archivados y en orden. • Si el personal está distribuido en áreas acorde a su trabajo. 	PP7 1/2	G.P.T./ V.M.	2013-06-24
	Con la información obtenida se preparó un informe de la visita preliminar.	PP8 1/2	G.P.T./ V.M.	2013-06-25
8	Se Realizó una entrevista al Director Ejecutivo y Contador de la Corporación.	PP9 1/2	G.P.T.	2013-06-26

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-07
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-06-07

4.2.1. CARTA DE PETICIÓN

PP1 1/1

Puyo, 06 de Junio del 2013

Licenciado
Wayra Romeo Chango

DIRECTOR EJECUTIVO DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ

Presente;

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo en nuestra calidad de egresados de la Escuela de Contabilidad y Auditoría Modalidad a Distancia de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, nos permitimos dirigirnos a usted en referencia a la petición que hicieramos en meses pasados para la realización de la Auditoría de Gestión a la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, por el período 2010, para optimizar los procesos.

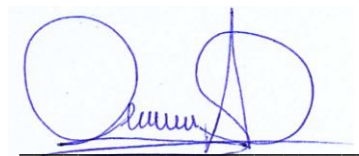
Dicho examen se realizará de acuerdo a las respectivas normas y reglamentos de auditoría, con el fin de obtener una opinión acerca de la gestión realizada de los recursos y procesos en la corporación, para lo cual requerimos su aprobación y apoyo por parte del personal que labora en la entidad.

Por la atención que se sirva dispensar a lo anotado, nos suscribimos de usted.

Atentamente,



Gilbert Jhon Papa Torres
AUTOR DE TESIS



Viviana Janeth Mena Buñay
AUTORA DE TESIS

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-07
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-06-07

4.2.2. PROPUESTA DE AUDITORÍA

PP2 1/4

Puyo, 11 de Junio de 2013

Licenciado

Wayra Romeo Chango Chango

**DIRECTOR EJECUTIVO DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA DE
DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ**

Presente,

Nos complace someter a su consideración nuestra propuesta de auditoría, dentro del cual consta:

1. Diagnostico

La auditoría de gestión a la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, se realiza por la necesidad existente por parte de los miembros del consejo de administración y del director ejecutivo, de conocer la situación actual de la corporación, en cuanto al manejo de los recursos y procesos, si los mismos se ejecutan de manera eficaz y eficientemente.

Por lo cual ponemos a su conocimiento que nosotros como egresados de la Escuela de Contabilidad y Auditoría Modalidad a Distancia de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, seamos los encargados de realizar dicho examen por el periodo del 2010, requisito investigativo para la incorporación como contadores públicos.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-11
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-06-11

Realizar una auditoría de gestión a la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní para optimizar los procesos, mediante la aplicación de indicadores de gestión que permitan, medir la eficiencia y eficacia de las actividades que se desarrollan en la entidad.

2.2. Objetivos específicos

- Evaluar el sistema de control interno de la corporación, con la finalidad de identificar hallazgos que impidan el óptimo desempeño de las actividades.
- Determinar el nivel de confianza y riesgo de los controles internos establecidos.
- Realizar un examen, valorar los métodos y desempeño en las áreas relacionadas con el alcance de Auditoría.
- Aplicar indicadores de gestión y financieros que permitan medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos.
- Emitir un informe final que contenga conclusiones y recomendaciones, de los aspectos más significativos, los mismos que sea tomado como herramienta de mejora continua para el cumplimiento de los objetivos y actividades.

3. Alcance

Cumpliendo con las normas establecidas por la profesión de auditoría y al analizar a la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, el examen se desarrollará por el período del año 2010.

4. Técnicas y procedimientos a aplicarse

En la ejecución del trabajo de auditoría de gestión, se utilizarán las técnicas que a continuación se detallan:

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-11
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-06-11

- **Técnicas de verificación ocular:** Comparación, observación.
- **Técnicas de verificación verbal:** Indagación
- **Técnicas de verificación escrita:** Análisis, tabulación.
- **Técnicas de verificación documental:** Comprobación, cálculo
- **Técnicas de verificación física:** Inspección.

PP2 3/4

5. Plan y programa

- **Planificación**

La planificación se realizará a través de un programa de trabajo escrito, que luego formará un conjunto con la evidencia comprobatoria obtenida a través de las diferentes fases de la auditoría.

- **Evaluación del sistema de control interno**

Se aplicará los métodos de evaluación del control interno para determinar la confianza y seguridad razonable, observando los cumplimientos de los objetivos de cada uno de los procesos que intervienen en las áreas de la corporación.

- **Programa de trabajo**

El Programa de trabajo que se ejecutará, tomará en cuenta las circunstancias particulares de la Corporación, entre ellas su naturaleza, las políticas establecidas por la Dirección, el control interno vigente y el objetivo de la auditoría

- **Informe**

Al final de la auditoría se elaborará y se emitirá un informe el cual contendrá Conclusiones y Recomendaciones, con la finalidad de mejorar la gestión de los procesos de la Corporación.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-11
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-06-11

3. Equipo auditor

PP2 4/4

El grupo de trabajo asignado para el cumplimiento de las actividades contempladas en esta propuesta será: Gilbert Jhon Papa Torres y Viviana Janeth Mena Buñay

4. Presupuesto del tiempo y cronograma de trabajo

FASES DE AUDITORÍA	HORAS	RESPONZABLE
Planificación	32	EQUIPO AUDITOR
Ejecución del Trabajo	16	
Evaluación del Control Interno	16	
Medición de Riesgo	10	
Programa	240	
Comunicación de Resultados	14	
Seguimiento	0	
TOTAL	320	

5. Recurso financiero

El desarrollo de la auditoría no tendrá costo alguno para la Corporación puesto que nosotros como postulantes lo vamos a desarrollar como un requisito investigativo para la incorporación como Contadores Públicos en la Escuela de Contabilidad y Auditoría Modalidad a Distancia de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Atentamente,

Gilbert Jhon Papa Torres

AUTOR DE TESIS

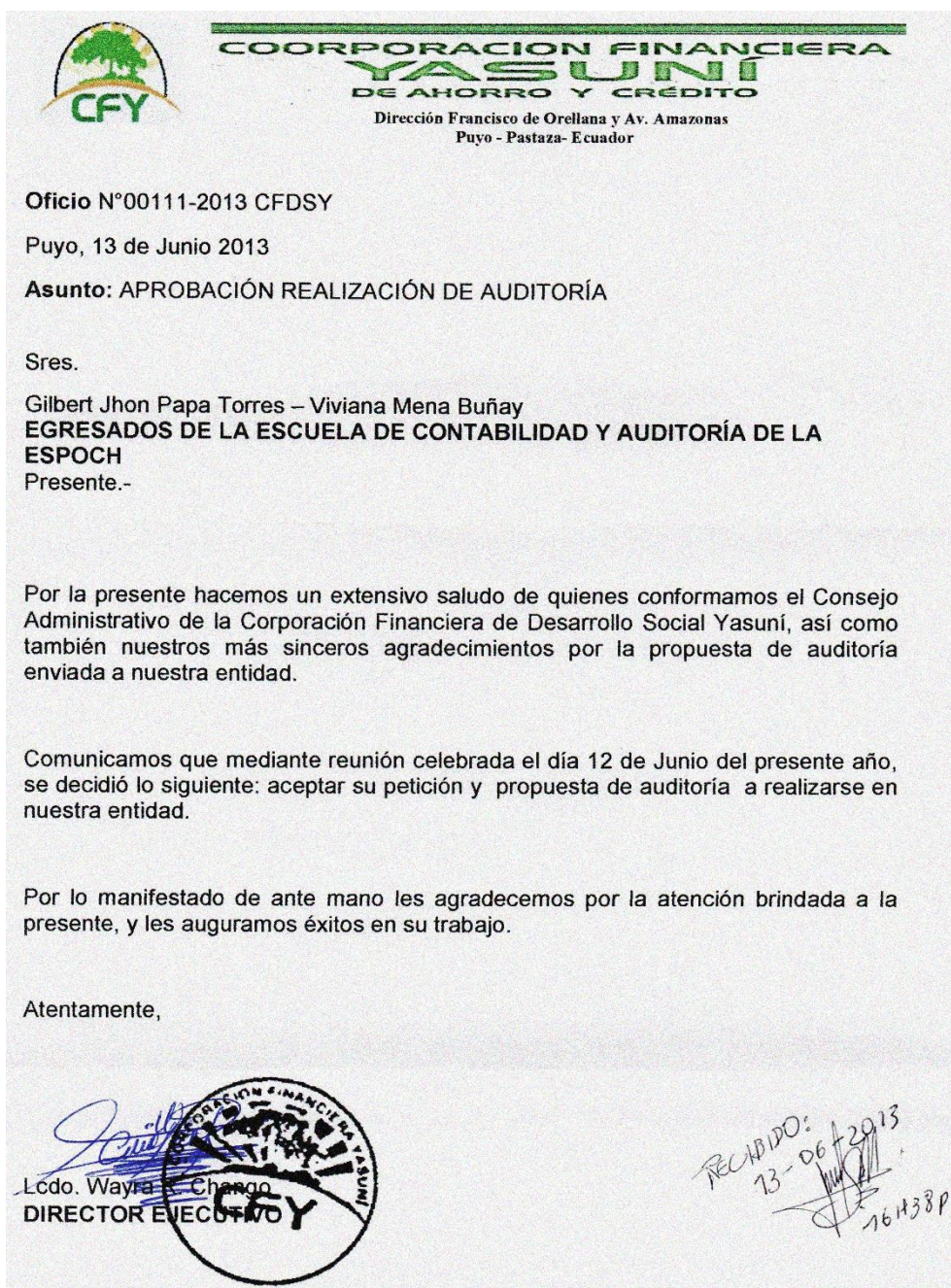
Viviana Janeth Mena Buñay

AUTORA DE TESIS

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-11
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-06-11

4.2.3. OFICIO DE ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA

PP3 1/1



	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-13
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-06-13

4.2.4. SOLICITUD DE BASE LEGAL

PP4 1/1

Puyo, 17 de Junio de 2013

Licenciado

Wayra Romeo Chango

**DIRECTOR EJECUTIVO DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA DE
DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ**

Presente,

Estimado Licenciado:

Por medio de la presente nos dirigimos a usted para solicitarle muy comedidamente nos proporcione la base legal de la corporación, la misma que deberá contener, la siguiente información:

- Estatutos
- Reglamentos
- Normativas
- Contratos del personal

Los mismos que serán utilizados en el desarrollo de la auditoría de gestión dentro de la Corporación Financiera Yasuní.

Esperando que nuestra solicitud se atendida lo más pronto posible nos suscribimos de usted,

Atentamente,



Gilbert Jhon Papa Torres

AUTOR DE TESIS



Viviana Janeth Mena Buñay

AUTORA DE TESIS

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-17
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-06-17

4.2.5. COMUNICACIÓN DE INICIO DE ACTIVIDADES

PP5 1/1

Puyo, 19 de Junio del 2013

Lcdo.
Wayra Romeo Chango

DIRECTOR EJECUTIVO DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ

Presente,

De nuestras consideraciones:

En atención dada a la solicitud que se efectuó a su persona, para la realización de la auditoría de gestión en la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, por el periodo 2010, para optimizar los procesos.

Nosotros en calidad de egresados Gilbert Jhon Papa Torres y Viviana Janeth Mena Buñay, realizaremos la Auditoría de acuerdo a las respectivas normas y reglamentos de auditoría, la misma que dará inicio el día 01 de julio de 2013, con respecto al periodo 2010, con la finalidad de obtener evidencia que sustente nuestra opinión.

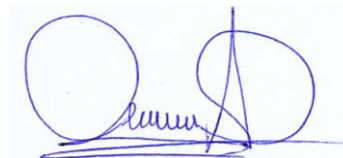
Para lo cual solicitamos de la manera más comedida se nos brinde la completa colaboración y facilidades por parte del personal que labora en la entidad, para acceder a la respectiva información, para evaluar el cumplimiento de los objetivos y la optimización y buen uso de los recursos

Anticipamos nuestros agradecimientos por la colaboración prestada para el ejercicio de nuestro trabajo de auditoría.

Atentamente,



Gilbert Jhon Papa Torres
AUTOR DE TESIS



Viviana Janeth Mena Buñay
AUTORA DE TESIS

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-19
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-06-19

4.2.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PP6 1/1

Identificación: Auditoría de Gestión

Responsables: Gilbert Papa T. – Viviana Mena B.

Institución: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní

Tabla N.12 Cronograma de Actividades

N°	ACTIVIDADES	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Planificación																												
2	Ejecución del trabajo																												
3	Evaluación del control interno																												
4	Medición del riesgo																												
5	Programa																												
6	Comunicación de resultados																												

Elaborado por: Autores de Tesis

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-20
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-06-20

4.2.7. CUESTIONARIO DE VISITA PRELIMINAR

PP7 1/4

DATOS GENERALES

1. RAZÓN SOCIAL.

Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní

2. FECHA DE CREACIÓN

12 de febrero del 2010

3. SITUACIÓN GEOGRÁFICA.

Av. Amazonas y Av. Francisco de Orellana

4. ACTIVIDAD ECONÓMICA

Creación de servicios de crédito y recepción de depósitos de ahorro, con el objeto de satisfacer las necesidades entre los socios y la colectividad.

5. DIRECTOR EJECUTIVO

Wayra Romeo Chango Chango

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA.

1. NÚMERO DE EMPLEADOS.

Ocho empleados

2. ÁREAS DE TRABAJO

Área de contabilidad, cajas, crédito, cobranzas y servicio al cliente.

3. SERVICIOS.

Ahorro a la vista, ahorro futuro, ahorro pekes, crédito de consumo, crédito de vivienda, microcrédito, inversiones,

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-24
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-06-24

4. LISTA DEL PERSONAL

PP7 2/4

DIGNIDADES	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA
Director Ejecutivo	Wayra Romero Chango	1803175205
Contador	Víctor Manuel Asqui Ramírez	1802319899
Secretaria	María Fernanda Casco Gomes	1600120731
Jefe de Crédito	Juan José Chango Caluña	1400333058
Asesor de Crédito	Segundo Manuel Aguilar Freire	1600341083
Asesor de Crédito	Nancy Maritza Rodríguez Pérez	1600503802
Cajera	Miriam Sofía Carvajal Chacón	1704680948
Cajero	Carlos Vicente Reyes Meneses	1600566471
Agente de Cobranzas	Esteban Ramón Vargas Tíxe	1804536783

5. ¿Anteriormente se ha realizado alguna Auditoría de Gestión?

SI.....

NO...**X**.....

ALCANCE DEL EXAMEN

La auditoría de gestión será realizada en la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní de la Provincia de Pastaza, Ciudad del Puyo, Período 2010, Para Optimizar los Procesos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-24
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-06-24

4.2.8. INFORME DE VISITA PRELIMINAR

PP8 1/2

El 24 de junio de 2013, como parte de la planificación preliminar de la auditoría de gestión a efectuarse, se procede a realizar una visita previa con la finalidad de conocer aspectos básicos de la institución, por lo que siendo las nueve y media de la mañana procedimos a visitar las instalaciones de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, ubicada en la ciudad de Puyo, en la Av. Francisco de Orellana y Av. Amazonas Barrio Mariscal.

Al ingresar a las oficinas donde funciona la Corporación, se pudo observar que están ubicadas en un espacio muy reducido, teniendo en la parte izquierda el área de servicio al cliente, en la derecha cuenta con 3 módulos para atención al socio tanto como de crédito y cobranza, al ingresar a la parte interna se encuentra las 2 ventanillas de cajas, continuamente esta la oficina donde trabaja el administrador – contador y al frente la oficina del director ejecutivo que a su vez funciona como área de reuniones, los archivos de la documentación donde por motivos de espacio se encuentran en archivadores verticales correspondientes al año anterior, el resto de la información se encuentra guardada.

Cada empleado está en su respectiva área de trabajo posee un escritorio, silla computador, impresora, materiales y suministros de oficina, cuentan con un pequeño archivo para la respectiva documentación, los mismos que les sirven para que desempeñen sus funciones diarias.

Los empleados de la corporación tienen una jornada laboral de 8 horas diarias, que inicia a las 8H00, y termina a las 17H00, con media hora de almuerzo, la que se ha distribuido por grupos, de tal manera que no se cierran las instalaciones y se da atención ininterrumpida al socio. Además se pudo observar que en las actividades que ellos desarrollan, mantiene un ambiente de trabajo en equipo y comunicación.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-25
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-06-25

Cada área, está a cargo de una sola persona, en cada uno de ellos existe una segregación de funciones y el personal tiene claro conocimiento de la existencia y obligatoriedad de los instructivos que posee la corporación.

Además se pudo observar que se cuenta con procesos delimitados en los reglamentos de la institución, los mismos que se encuentran a cargo del director ejecutivo, sin embargo no han sido reformados, por lo que las actividades se están realizando por práctica.

Cabe mencionar que los socios y clientes que ingresan a la entidad se encuentran atendidos, pero es trascendental mencionar que el espacio físico es muy reducido, por lo que, no tienen mayor comodidad al momento de realizar sus diligencias.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-25
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-06-25

4.2.9. ENTREVISTA AL DIRECTOR EJECUTIVO

PP9 1/2

1. ¿A qué se dedica dentro de la entidad?

Soy el Director Ejecutivo de la Corporación Financiera Yasuní, y soy el que lleva la administración de la entidad.

2. ¿Indique cuáles son sus funciones en la Corporación?

El director ejecutivo responde que sus principales funciones son: representar legalmente a la institución, presidir las diferentes comisiones, y la gestión administrativa.

3. ¿La Corporación ha definido su misión, visión y objetivos?

La corporación si ha definido su visión, misión y objetivos, en base a las expectativas institucionales.

4. ¿La Corporación cuenta con estatutos y reglamentos aprobados?

La Corporación si cuenta con estatutos y reglamentos aprobados por el MIES.

5. ¿Cuántas áreas existe en la corporación y cuántos empleados son?

La corporación tiene distribuida su administración de la siguiente manera:

ÁREA	Nº. EMPLEADOS
Dirección	1
Contabilidad	1
Cajas	2
Crédito y cobranza	3
Servicio al cliente	1
Total	8

6. ¿El personal que labora en la corporación ha sido capacitado?

La corporación todavía no tiene un plan de capacitación para el personal que labora, por lo que se está implementando para brindar un servicio de calidad a sus socios.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-25
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-06-25

7. ¿Cuántos socios cuenta actualmente la corporación?

PP9 2/2

Actualmente contamos con 420 socios

8. ¿Indique cuál es el organismo de control que la regula?

La Subsecretaría de Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario.

9. ¿En períodos anteriores se han efectuado auditorías de gestión a la corporación?

Nunca antes se han efectuado este tipo de auditorías y ninguna otra.

10. ¿La Corporación cuenta con un sistema de control interno?

No cuenta con un sistema de control interno.

11. ¿Qué entiende por auditoría de gestión?

Es un mecanismo de control del manejo administrativo de una institución, para ver si las cosas se han hecho como se planificó.

11. ¿Considera usted que al efectuar una auditoría de gestión a la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní se puede establecer la eficiencia y eficacia en la administración de sus recursos para alcanzar sus objetivos?

Si, esta es la función de esta auditoría.

Análisis

Luego de la entrevista efectuada al director ejecutivo de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, se visualiza que la gran cantidad de responsabilidades de su cargo, impide que maneje con eficiencia y eficacia los recursos de la organización.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-26
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-06-26

4.3. FASE II: EJECUCIÓN

PA 1/1

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVO:

- Analizar las áreas existentes en la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, con la finalidad de evaluar el sistema de control interno y examinar los procesos existentes.

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Identificación de procesos	IP 1/9	G.P.T./ V.M.	2013-07-10
2	Evaluación del control interno de las áreas de la corporación.	ECI 1/9	G.P.T./ V.M	2013-07-25
3	Medición el riesgo de la auditoría	MRA 1/3	G.P.T./ V.M.	2013-08-13
4	Determinación de hallazgos	DH 1/32	G.P.T./ V.M.	2013-08-27
5	Indicadores	I 5/5	G.P.T./ V.M	2013-09- 12
6	Elaboración y aplicación de encuestas a socios	E 1/3	G.P.T./ V.M.	2013-10-14
7	Verificación de hipótesis	VH 1/5	G.P.T./ V.M.	2013-10-28

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-11
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-07-11

4.3.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

IP 1/9

1. PROCESO ADMINISTRATIVO

Objeto del procedimiento: Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la corporación.

Campo de aplicación: Área Administrativa

Funciones del Director Ejecutivo

- Programar, dirigir, controlar, evaluar y sistematizar a la Corporación.
- Ejercer representación legal, judicial y extrajudicial a la Corporación.
- Observar los pasos del procedimiento para el desembolso de cheques para cancelar las obligaciones, ya que constituye autoridad ordenador del gasto.
- Dirigir la administración de la corporación y responsabilizarse de ella.
- Responsabilizarse de los deberes y obligaciones en sus actuaciones sean financieras, laboral, tributario y otras afines.
- Firmar y legalizar con el secretario general la correspondencia y demás documentos oficiales de la Corporación.
- Firmar y legalizar con el director financiero todo documento relacionado con el movimiento económico de la corporación.
- Responder en forma solidaria y pecuniaria con el director financiero de todos los actos que se realicen como ordenador de gastos.
- Convocar y dirigir todas las sesiones del directorio y de las asambleas.
- Tener conocimiento integro de los procedimientos parlamentarios.
- Realizar en forma obligatoria la entrega y recepción de todos los documentos contables, administrativo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-11
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-07-11

2. PROCESO FINANCIERO

IP 2/9

2.1. Objeto del procedimiento: Definir el rumbo financiero que tiene que seguir la entidad para alcanzar sus objetivos estratégicos mediante un accionar armónico y económico de todos sus integrantes y funciones.

Campo de aplicación: Área Financiera

2.2. Funciones

- Programar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades financieras de acuerdo al estatuto y al reglamento interno.
- Organizar, llevar y mantener correctamente la contabilidad y más valores que corresponda a la corporación, observando las disposiciones legales vigentes al respecto.
- Velar por la aplicación correcta del control interno dentro de los sistemas de los presupuestos, contabilidad y tesorería.
- Poner a disposición del directorio y de la asamblea general los libros y rendir cuenta cuando fuere necesario o solicitados.
- Supervisar el funcionamiento del sistema contable y sugerir medidas correctivas.
- Recaudar y depositar en los bancos o instituciones financieras asignados para ellos todos los valores que por cualquier concepto ingresen a un plazo de no mayor de 48 horas.
- Realizar el control previo y registro interno a fin de que el desembolso que haya cumplido y de la documentación que esté completo, comprobante y cheque observando todos los procedimientos.
- Mantener el inventario de bienes muebles e inmuebles y los que estén bajos custodia de la Corporación.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-06-25
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-06-25

Recibir mediante acta de entrega y recepción en forma pormenorizada al Director entrante en cada periodo.

- Consolidar balances, estados de situación financiera, estado de operaciones, estado de ingreso y saldo en forma mensual, trimestral y anual.
- Llevar y mantener actualizados los registros y el archivo de la documentación contable.
- Pagar los valores que fuesen presentados al cobro debidamente autorizados por el Director ejecutivo observando estrictamente los procedimientos en la ley y normas contables.
- Responsabilizarse de todos los movimientos económicos (ingresos, egresos, de dinero) y financieros (resultados de los productos de los dineros recibidos y gastados)
- Dirigir, controlar y evaluar las funciones del contador caucionado.
- Cumplir las demás funciones estatutarias y reglamentarias.

3. PROCESO DE CRÉDITO

Objeto del procedimiento: Otorgar los créditos de diferente naturaleza, el cual se utilizan una serie de procedimientos y herramientas que permiten determinar los niveles de riesgo de los créditos otorgados.

Campo de aplicación: Área de Crédito

Funciones: Asesor de Crédito

- Recibir y verificar todos los documentos de respaldo de un crédito como son: rol de pagos, cédulas de identidad, papeletas de votación, firmas de pagarés y autorizaciones.
- Registrar el trámite en el sistema de crédito y comprobar la veracidad de la información entregada por el socio en su solicitud.
- Generar en el sistema contable, copias de los documentos contables:

- Registrar el trámite en el sistema de crédito y emitir la correspondiente tabla de amortización.
- Entregar al contador la documentación contable generada, para su revisión y firmas.
- Asistir al área de cobranza con toda la información, para la recuperación de cartera la vencida.

3.1. PROCESO PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

INFORMACIÓN

- El profesional de crédito facilita información acerca de las líneas de crédito existentes, sus características, requisitos generales y específicos, tasas de interés, plazo, forma de pago, forma de desembolso, garantías.
- Al momento de dar la información se revisa en la central de riesgos del sistema financiero nacional y si es cliente de la corporación y confirma su expediente.

RECEPCIÓN

- Recibir y verificar todos los documentos de respaldo de un crédito como son: rol de pagos, cédulas de identidad, papeletas de votación, firmas de pagarés y autorizaciones, añadirá demás la información de la central de riesgos de sistema financiero nacional, el historial crediticio.
- Se receptorá el informe confidencial y juramentado de estados financieros del solicitante, ingresos y egresos del ejercicio económico del último año, valores que permitirán calcular los índices financieros.
- En caso de existir inconvenientes en la documentación, instruir al cliente para que presente la documentación faltante, de no cumplir con los requisitos establecidos no se receptorá la solicitud.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-11
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-07-11

INSPECCIÓN

IP 5/9

- A través de la inspección se realiza el diagnóstico y comprobación de los datos preliminarmente indicados en la solicitud de crédito.
- En el informe de la inspección previa, se hace constar las razones (técnicas y financieras) por las cuales es recomendable conceder o no el crédito solicitado, la capacidad actual y potencial de pago y que fuente de ingresos adicionales tiene que puedan cubrir una eventual pérdida en el plan de inversiones propuesto.

REGISTRO

- Registrar el trámite en el sistema de crédito y comprobar la veracidad de la información entregada por el socio en su solicitud, además incluirá el informe de la inspección previa.

RESOLUCIÓN

- Después de verificar y comprobar que toda la información del cliente es fidedigna, el profesional de crédito procede a elaborar la resolución, para después someterla a discusión ante el comité de crédito.

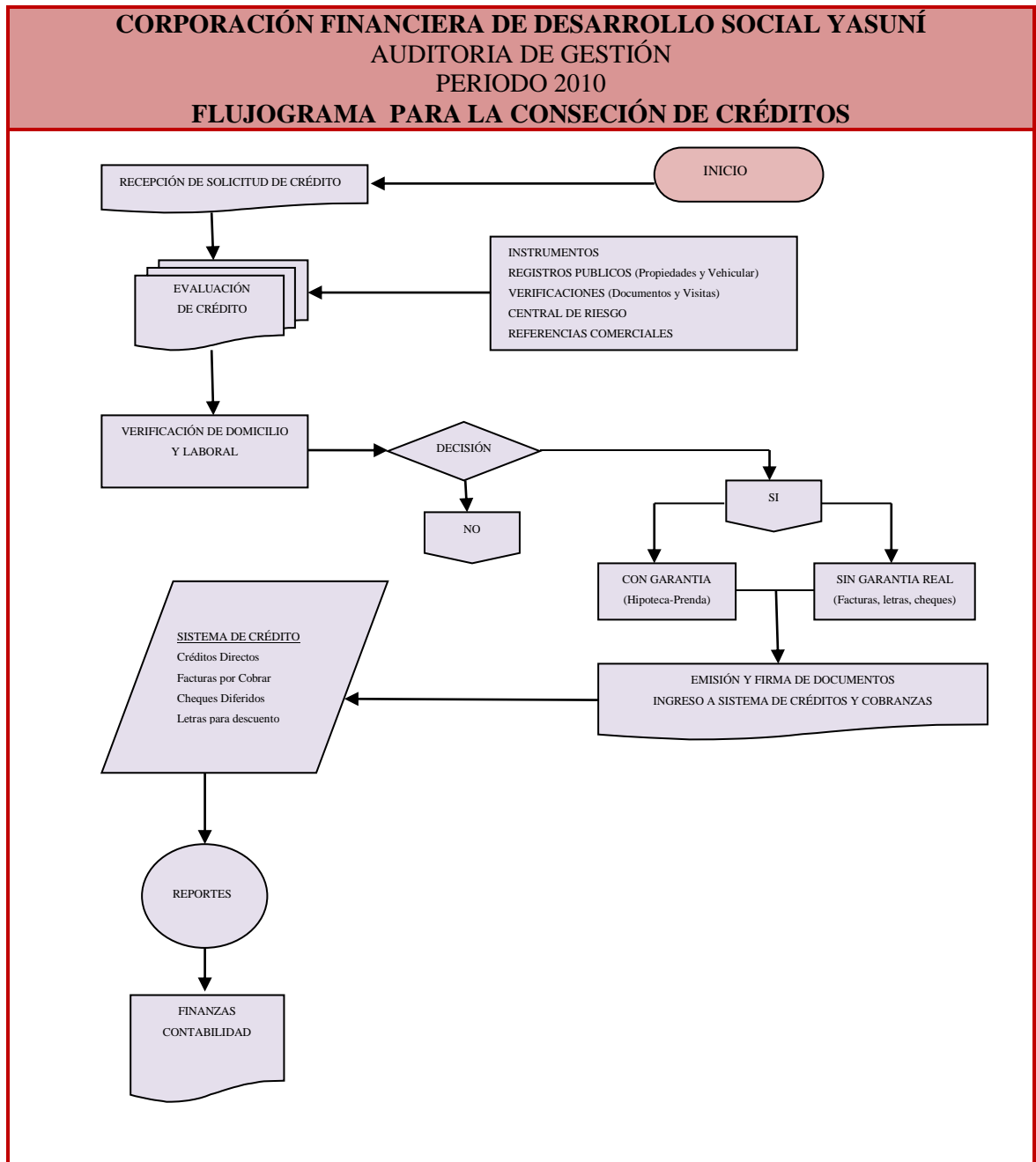
APROBACIÓN

- Generar en el sistema de crédito la impresión de documentos pagares, tabla de amortización.
- Firma de documentos correspondientes del cliente y garantes.
- Acreditación de los valores a la cuenta del crédito concedido

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-11
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-11

3.1.7. FLUJOGRAMA PROCESO DE CRÉDITO

IP 6/9



Fuente. : Corporación Financiera Yasuní
Elaborado por: Autores

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-11
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-11

4. PROCESO DE COBRANZA

IP 7/9

Objeto del procedimiento: Recaudar el pago pendiente el mismo que no se haya realizado dentro de los plazos convenidos al momento de la otorgación del crédito.

Campo de aplicación: Área Cobranzas

Función:

Efectuar el seguimiento y recuperación de las operaciones crediticias de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, en sus etapas de morosidad, cobranza y refinanciación de deuda, a través del área del crédito.

- Planificar la gestión de cobranza en forma diaria y semanal, en coordinación con el área de crédito y dentro de los plazos establecidos.
- Controlar las gestiones de cobranza y recuperación de la cartera vencida a través de los gestores de cobranza domiciliaria y cobranza telefónica.
- Supervisar la gestión de cobranza de los créditos vencidos y de los refinanciados, que hayan incumplido con las condiciones de pago acordadas, de acuerdo a las políticas establecidas.
- Analizar los antecedentes del crédito, determinando las causas que pudieran haber originado el problema y verificar si hubo fallas en la aplicación del proceso de desembolso del crédito
- Determinar la secuencia de las visitas a realizar por el delegado de cobranzas, considerando lograr una mayor cobertura.
- Determinar e implementar índices e indicadores que ayuden a emitir alertas sobre la evolución de la cartera crediticia.
- Elaborar y presentar al área de crédito los reportes y cuadros estadísticos de control de la gestión de cobranza y recuperaciones.

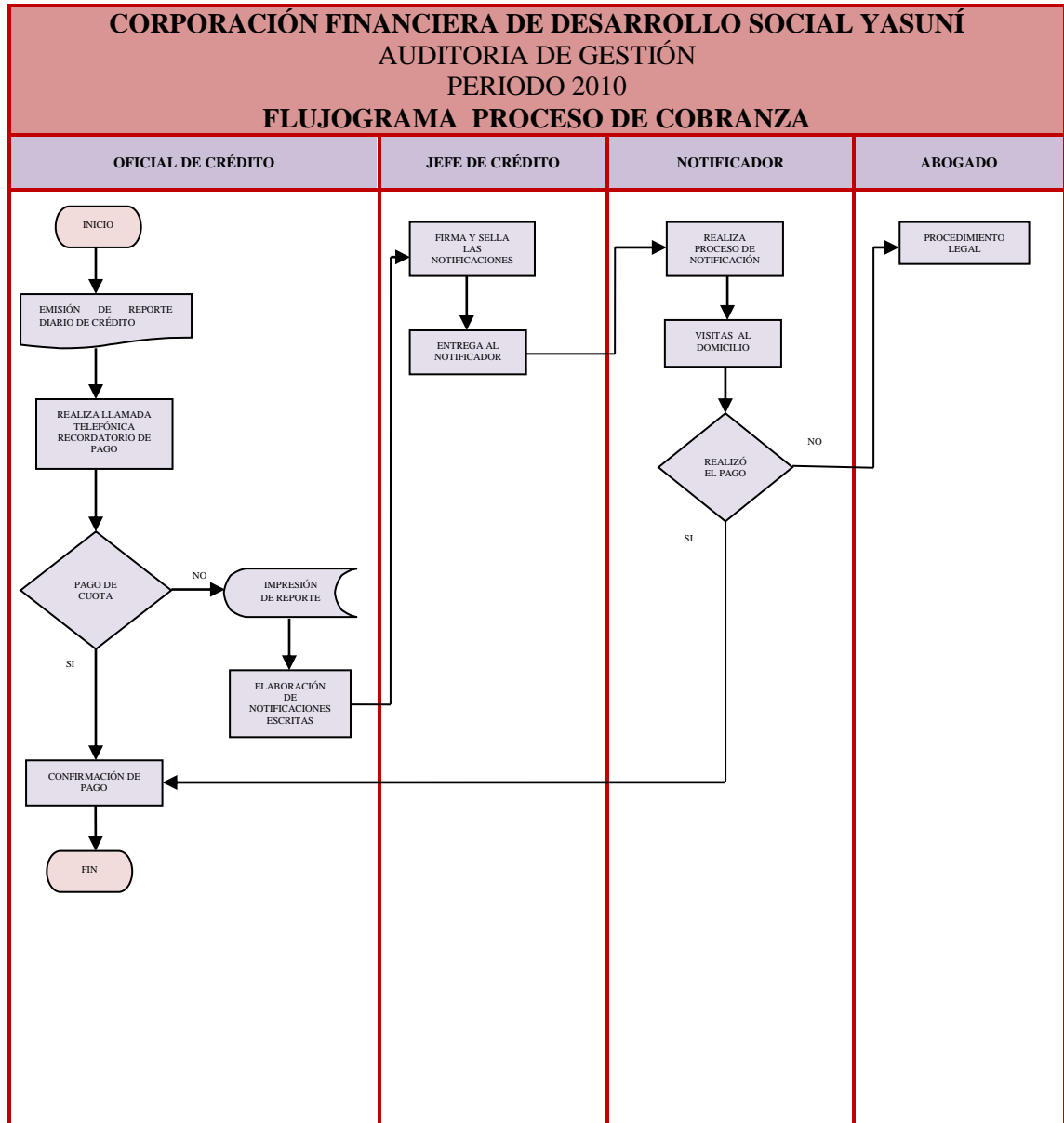
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-11
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-11

- Supervisar y controlar los compromisos de pago de los clientes que mantengan discontinuidad y/o estén atrasados en sus pagos.
- Informar al director en forma oportuna, de las actividades relacionadas con la cobranza.
- Trabajar coordinadamente con la dirección ejecutiva y el área de crédito para el apoyo en su gestión de cobranza.
- Elaborar un plan de metas sobre la cobranza y recuperaciones.
- Preparar informes sobre la gestión de cobranza.
- Cumplir con las demás funciones que le asignen, dentro del ámbito de su competencia.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-11
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-11

4.1.5. FLUJOGRAMA PROCESO DE COBRANZAS

IP 9/9



Elaborado por: Autores

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-11
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-11

4.3.2. Evaluación del Sistema de Control Interno – Área Administrativa

CI 1/9

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Tabla N. 13 Cuestionario de Control Interno Área Administrativa

ENTIDAD: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní				
TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión				
COMPONENTE: Gestión				
SUBCOMPONENTE: Área Administrativa				
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Se encuentra definidos la misión y la visión.	✓		
2	¿Cuándo se toma alguna decisión relevante en la empresa se le informa?	✓		
3	¿Se aplican indicadores de gestión para determinar el cumplimiento de metas?		✓	* No se aplican
4	¿Los objetivos alcanzados por la institución están acordes con los que se han definido?	✓		
5	¿Se han cumplido en su totalidad las políticas de la corporación?	✓		
6	¿La Corporación cuenta con un manual de funciones para cada área?		✓	* No existe manual de funciones.
7	¿Conocen los canales de comunicación que se debe manejar jerárquicamente en la corporación?	✓		
8	¿Existe un buen ambiente de trabajo entre el personal?	✓		
9	¿El trabajo en equipo ayuda a mejorar las actividades de la entidad?	✓		
10	¿Se realiza capacitaciones permanentes al personal?	✓		*Lo realizan pero no está establecido como programa.
11	¿Conocen del reglamento interno de la entidad?		✓	* No lo conocen
12	¿Existen sanciones para quienes no respeten los valores éticos y morales?		✓	○ No se halla estipulado
13	¿Consta un programa establecido para la contratación del personal?		✓	* Lo realizan por experiencia laboral.
	ENTREVISTA AL DIRECTOR Σ	8	5	

* = Hallazgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-25
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-25

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
Medición de Riesgos
 Área Administrativa

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

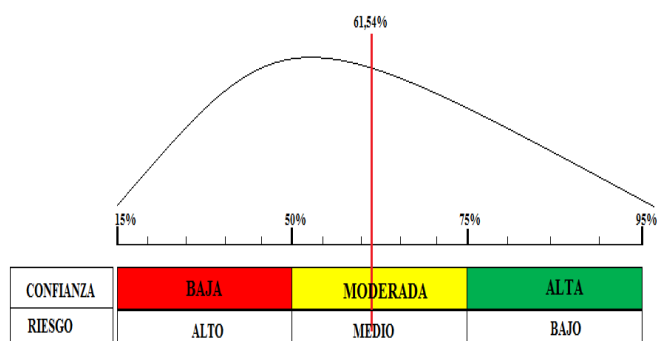
$$\text{Nivel de confianza} = \frac{8}{13} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 61,54\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 100,00\% - \text{NC} (\%)$$

$$\text{Riesgo de control} = 100,00\% - 61,54\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 38,46\%$$



En base a los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno, se determinó que el nivel de confianza se encuentra en un 61,54%, en consecuencia el nivel de riesgo es de 38,46%, por lo que se tiene un nivel de riesgo medio y una confianza moderada.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-35
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-25

4.3.3. Evaluación del Sistema de Control Interno – Área de Contabilidad

CI 3/9

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Tabla N. 14 Cuestionario de Control Interno Área Contabilidad

ENTIDAD: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión COMPONENTE: Gestión SUBCOMPONENTE: Área Contabilidad				
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos que regule el registro de las transacciones?		✓	* No consta un manual específico de procedimientos.
2	¿La Corporación cuenta con un sistema contable que arroje información actualizada, como es listado reportes de cuentas vencidas?	✓		
3	¿A más del contador, existen otras personas que puedan entrar al sistema para realizar cambios en las transacciones?		✓	Solo el Contador tiene acceso al sistema contable.
4	¿Clasifica, registra, analiza e interpreta la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido?	✓		
5	¿Prepara y presenta informes sobre la situación financiera de la Corporación?	✓		
6	¿Prepara y presenta las declaraciones tributarias a los cuales la corporación esté obligado?	✓		
7	¿Prepara y certifica los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes?	✓		
8	¿Asesorar al director y a la junta directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno?	✓		
9	¿Lleva el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas?	✓		
10	¿Coordina la elaboración del presupuesto general y da seguimiento al mismo?	✓		
11	¿Existen flujogramas que indiquen claramente el proceso del contador?		✓	
	ENTREVISTA AL CONTADOR Σ	8	3	Solo flujo de crédito

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-25
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-25

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
Medición de Riesgos
Área Contabilidad

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

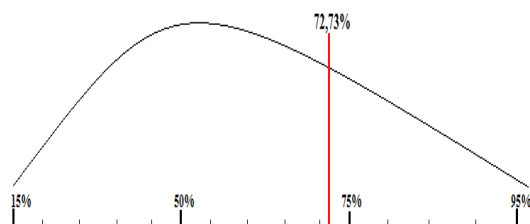
$$\text{Nivel de confianza} = \frac{8}{11} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 72,73\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 100,00\% - \text{NC} (\%)$$

$$\text{Riesgo de control} = 100,00\% - 72,73\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 27,27\%$$



CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

En base a los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno, se determinó que el nivel de confianza se encuentra en un 72,73%, en consecuencia el nivel de riesgo es de 27,27%, por lo que se tiene un nivel de riesgo medio y una confianza moderada.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-25
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-25

4.3.4. Evaluación del Sistema de Control Interno – Área de Crédito

CI 5/9

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Tabla N.15 Cuestionario de Control Interno Área Crédito

ENTIDAD: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión COMPONENTE: Gestión SUBCOMPONENTE: Área de Crédito				
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Cuenta con un manual de procedimientos específico para la concesión de créditos?	✓		☒ No se encuentra actualizado a la fecha.
2	¿El responsable del departamento conoce en su totalidad el contenido del manual de procedimientos?	✓		
3	¿Existe un comité de crédito para la aprobación de cada una de las solicitudes?		✓	No existe, consideran criterio suficiente por parte del director y jefe de crédito.
4	¿Se verifican los límites de crédito a los que puede acceder un socio?	✓		Son examinados en la base de datos del sistema.
5	¿El área de crédito emite un informe diario con los créditos otorgados al consejo de vigilancia?		✓	No son emitidos.
6	¿Se verifica, utilizando diferentes medios, la veracidad de la información que presenta el socio y su garante para acceder a un crédito?	✓		Se considera necesario para todos los socios.
7	¿Se otorgan créditos a socios con antecedentes morosos?	✓		En casos especiales, reduciendo a un 50% del monto anterior.
8	¿Existe una firma de responsabilidad para autorizar un crédito?	✓		La responsabilidad de la firma es del Jefe de Crédito, en coordinación con el director.
9	¿Existe una adecuada custodia física de los documentos que respaldan un crédito?	✓		Mantiene en custodia el director ejecutivo en coordinación con el director financiero.
10	¿Se utilizan documentos pre – numerados para mantener un control de la documentación generada en un crédito?	✓		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-25
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-25

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CI 6/9

ENTIDAD: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión COMPONENTE: Gestión SUBCOMPONENTE: Área de Crédito				
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
11	¿El jefe de crédito verifica que la información de las solicitudes sea concordante?	✓		
12	¿Existe una persona que se encargue de dar seguimiento a los créditos otorgados, desde su solicitud hasta la recuperación?	✓		El Jefe de crédito es quien realiza todo este proceso.
13	¿El sistema informático que posee la Corporación cuenta con todas las aplicaciones necesarias que faciliten el proceso de crédito?		✓	No proporciona información de manera oportuna al no poseer todas las aplicaciones para el módulo de Crédito.
14	¿Las solicitudes son ingresadas al sistema informático cuando ya son aprobadas?	✓		
15	¿El director realiza revisiones de los reportes de crédito antes de la aprobación de estos?	✓		Lo realiza en coordinación con el jefe de crédito.
16	¿Mantienen un presupuesto para cada tipo de crédito, de acuerdo a su recuperación?		✓	El dinero que se recauda mes a mes por concepto de créditos, sirve para el mes siguiente desembolsar a los socios que soliciten créditos.
ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO Σ		12	4	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-25
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-25

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
Medición de Riesgos
 Área Crédito

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

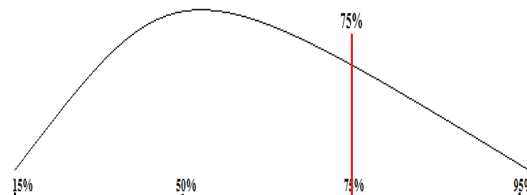
$$\text{Nivel de confianza} = \frac{12}{16} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 75\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 100,00\% - \text{NC} (\%)$$

$$\text{Riesgo de control} = 100,00\% - 75\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 25\%$$



CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

En base a los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno, se determinó que el nivel de confianza se encuentra en un 75%, en consecuencia el nivel de riesgo es de 25%, por lo que se tiene un nivel de riesgo medio y una confianza moderada.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-25
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-25

4.3.5. Evaluación del Sistema de Control Interno – Área de Cobranza

CI 8/9

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Tabla N. 16 Cuestionario de Control Interno Área de Cobranza

ENTIDAD: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión COMPONENTE: Gestión SUBCOMPONENTE: Área de Cobranza				
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Existe un manual de procedimientos que regule el proceso de cobranza?		✓	* No existe un manual
2	¿El área de cobranzas dispone de la información actualizada en su sistema?	✓		
3	¿El jefe de crédito planifica el trabajo de cobranza?		✓	~No mantienen un cronograma de trabajo.
4	¿Se supervisa eficazmente el cobro de las cuentas por cobrar pendientes?		✓	
5	¿Existen flujogramas que indiquen claramente el proceso de cobranza?		✓	
6	¿Existen procedimientos eficaces para cuentas por cobrar vencidas? obteniendo evidencia de: <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas para recordar la deuda. • Envío de notificación cordial de pago. 		✓	~Falta más seguimiento a las cuentas vencidas.
7	¿Se cobra intereses por mora en el que caso de que los pagos no se hagan en las fechas establecidas?	✓		
8	¿La cartera vencida, recaudada por los cobradores a domicilio se deposita en cajas inmediatamente?	✓		
9	¿Los recibos de cobro se encuentran archivados cronológicamente?	✓		
10	¿Los cobradores realizan reportes de la gestión de cobranza?	✓		
	ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO Σ	5	5	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-25
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-25

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
Medición de Riesgos
 Área Cobranzas

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

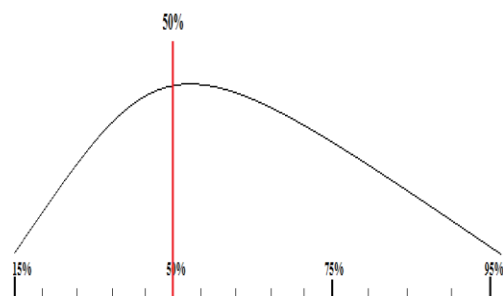
$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5}{10} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 50\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 100,00\% - \text{NC} (\%)$$

$$\text{Riesgo de control} = 100,00\% - 50\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 50\%$$



CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

En base a los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno, se determinó que el nivel de confianza se encuentra en un 50%, en consecuencia el nivel de riesgo es de 50%, por lo que se tiene un nivel de riesgo alto y una confianza baja.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-07-25
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-07-25

4.3.6. MEDICIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA

MRA 1/3

Cuestionario de Control Interno - (Riesgo Inherente)

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Tabla N. 17 **Cuestionario de Control - Medición del Riesgo Inherente**

ENTIDAD: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión COMPONENTE: Gestión SUBCOMPONENTE: Dirección Ejecutiva				
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La dirección demuestra predisposición para que las áreas de la corporación cumplan con las metas propuestas cada mes?	✓		
2	¿Los empleados de la corporación cumplen con las tareas planteadas mensualmente?	✓		
3	¿Se capacita periódicamente al personal de la corporación?		✓	* No se capacita al personal periódicamente.
4	¿Los empleados de la corporación demuestran objetividad, responsabilidad, imparcialidad, honestidad y ética profesional?	✓		
5	¿Considera que el organigrama estructural de la institución está bien definido?		✓	~ No está definido concretamente.
6	¿Se debe realizar un control de las actividades normales que ejecuta el personal de la corporación?	✓		
7	¿Se lleva un registro del horario de entrada y salida del personal?	✓		Ω No se lleva un registro adecuado.
8	¿Se realizan campañas de publicidad y promoción?	✓		✓ Necesita más promoción de productos y servicios.
9	¿Existe segregación de funciones?	✓		* No existe manual de funciones
ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO Σ		7	2	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-13
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-13

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
Medición de Riesgos
Riesgo Inherente

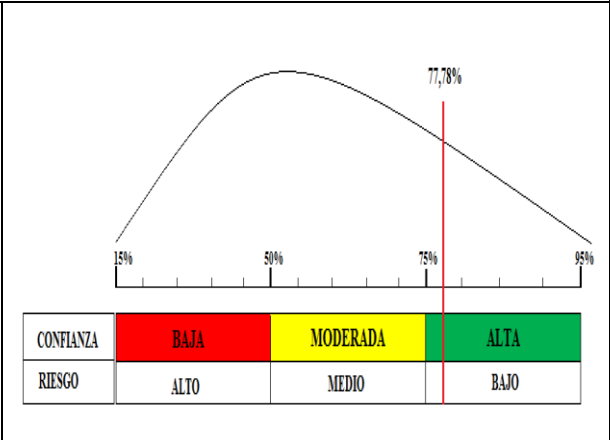
RIESGO INHERENTE

Riesgo inherente = 100,00% - Nivel de C. (%)

Riesgo inherente = 100,00% - (7/9)*100

Riesgo inherente = 100,00% - 77,78%

Riesgo inherente = 22,22%



En base a los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno, se determinó que el nivel de confianza se encuentra en un 77,78%, en consecuencia el nivel de riesgo es de 22,22%, por lo que se tiene un nivel de riesgo bajo y una confianza alta.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-13
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-13

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
Medición de Riesgos
Riesgo de Detención y de Auditoría

Riesgo de Detección. De acuerdo a nuestro criterio se ha determinado un riesgo de detección tolerante del 10%, ya que para realizar el trabajo de campo nosotros por ser egresados de la universidad y por la falta de experiencia existe la posibilidad de cometer errores de detención.

N°	COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO DE CONTROL
1	ADMINISTRATIVO	61,54%	38,46%
2	CONTABILIDAD	72,73%	27,27%
3	CRÉDITO	75,00%	25,00%
4	COBRANZA	50,00%	50,00%
	TOTAL Σ	64,82%	35,18%

$$RA = RI * RC * RD$$

$$RA = 22,22\% * 35,18\% * 10\%$$

$$RA = 0,78\%$$

$$\text{Riesgo Inherente} = 22,22\%$$

$$\text{Riesgo de Control} = 35,18\%$$

$$\text{Riesgo de Detención} = 10\%$$

$$\text{Riesgo de Auditoría} = 0,78\%$$

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-13
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-13

4.3.7. DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS

DH 1/32

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010	PT. 1 Ref.:EH 1/1																	
CÉDULA NARRATIVA DE LA VISIÓN																		
Proceso: Conocimiento de la Visión	ANEXO 2																	
Procedimiento: Elaborar una encuesta como instrumento de recolección de datos y aplicar a los funcionarios de la entidad, para establecer si conocen la visión a futuro de la entidad.																		
REVISIÓN: Aplicamos una encuesta al personal que realizan las actividades dentro de la entidad, con la finalidad de determinar si conocen la visión y hacia donde apuntan sus esfuerzos y objetivos.																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 5%;">No.</th> <th rowspan="2" style="width: 55%;">PREGUNTA</th> <th rowspan="2" style="width: 15%;">EMPLEADOS</th> <th colspan="2" style="width: 25%;">RESPUESTAS</th> </tr> <tr> <th style="width: 10%;">SI</th> <th style="width: 15%;">NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>¿La visión es difundida y se mantiene presente entre el personal de la corporación?</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">TOTAL (✓)</td> <td></td> <td style="text-align: center;">12,5%</td> <td style="text-align: center;">87,5%</td> </tr> </tbody> </table>	No.	PREGUNTA	EMPLEADOS	RESPUESTAS		SI	NO	5	¿La visión es difundida y se mantiene presente entre el personal de la corporación?	8	1	7	TOTAL (✓)			12,5%	87,5%	
No.				PREGUNTA	EMPLEADOS	RESPUESTAS												
	SI	NO																
5	¿La visión es difundida y se mantiene presente entre el personal de la corporación?	8	1	7														
TOTAL (✓)			12,5%	87,5%														
CONFIANZA: $\frac{1}{8}$																		
CONFIANZA: 12,5%																		
RIESGO: 87,5%																		
Mediante el análisis realizado se determinó que no existe un concepto de visión establecido entre el personal por lo que identifica un 87,5% de riesgo, el cual nos indica claramente la dificultad que las metas y objetivos no sean cumplidos a cabalidad.																		
✓= Revisado o Verificado																		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2010 HOJA DE HALLAZGOS		PT. 1 Ref.:HH. 1 1/1
HALLAZGO N° 1		
TITULO: EL PERSONAL NO CONOCE LA VISIÓN DE LA ENTIDAD		
Condición	Se determinó que solo un funcionario de la entidad conoce la visión y las actividades para alcanzarla, por lo que representa el 87,5% de riesgo.	
Criterio:	Toda institución debe contar con una visión que permita el cumplimiento de objetivos, planes, recursos y la misma debe ser difundida a todo el personal involucrado.	
Causa:	No ha existido la decisión adecuada de los directivos para su difusión.	
Efecto:	El 87,5% de los funcionarios no conocen la función de la visión,	
<p>Conclusión: Se determinó que el 87% del personal no conoce la visión de la entidad debido a que no ha existido la decisión de los directivos en difundirlos.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Director Ejecutivo: Realizar una retroalimentación con todos los funcionarios en el cual se les comunique la misión, visión y objetivos que tiene la entidad.</p>		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ				PT. 2 Ref.: DH 1/3
Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010				
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL				
ENTIDAD: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní				
TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión				
OBJETIVO: Conocer si existe un manual de funciones en la CFDSY				
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Conoce usted el manual de funciones?	0	8	El 75% del personal no conoce el manual.
2	¿Conoce la definición exacta del término manual de funciones?	2	6	El 75% no conoce cuál es su definición.
3	¿Conoce con detalles cuáles son sus funciones?	3	5	El 62,5% no conoce con detalles sus funciones.
4	¿Cree necesario rediseñar un manual de funciones?	8	0	El 100% dice que es necesario diseñar un manual de funciones.
5	¿En el momento en el que ingreso a la empresa se le dieron instrucciones específicas acerca de las que iban a ser sus funciones?	8	0	El 100% del personal recibieron instrucciones de sus funciones.
6	¿Considera usted que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral que le correspondió?	8	0	El 100% del personal recibió inducción para adaptarse al ambiente laboral.
7	¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?	5	3	El 62,5% del personal ha realizado doble actividad.
8	¿Alguna vez se ha sentido restringido o limitado en el desarrollo de sus funciones?	5	3	El 62,5% del personal han sido limitados en sus funciones.
9	¿Están claramente definidas las funciones que usted debe realizar según el proceso que interviene?	6	2	El 75% expresa que están definidas las funciones verbalmente.
TOTAL Σ		45	27	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010		PT. 2 Ref.: DH 2/2																		
Proceso: Manual de Funciones		ANEXO 3																		
<p>Procedimiento Verificar en base a lo obtenido en el cuestionario de control interno si existe un manual de funciones que defina las actividades a realizar por el personal de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní.</p>																				
<p>APLICACIÓN:</p> <p>Se recogió información, aplicando una encuesta al personal que realiza sus actividades en cada área encomendada, se formuló 10 preguntas direccionadas a conocer si existe un manual que defina sus cargos.</p> <p>Resultados Obtenidos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">PREGUNTA</th> <th rowspan="2">EMPLEADOS</th> <th colspan="2">RESPUESTAS</th> </tr> <tr> <th>SI</th> <th>NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>¿Conoce usted el manual de funciones?</td> <td>8</td> <td>0</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>TOTAL(✓)</td> <td>0%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>CÁLCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN: Existencia de manual de funciones.</p> $\frac{\text{N}^\circ. \text{ Manual de funciones existentes}}{\text{Total manual de funciones}} = \frac{0}{0} = 0\%$ <p>0-0 = 0% No existe manual de funciones</p> <p>El 0% señala que en la entidad no tiene manual que describa las funciones de cada empleado.</p> <p>✓: Verificado y Revisado físicamente.</p>				No.	PREGUNTA	EMPLEADOS	RESPUESTAS		SI	NO	1	¿Conoce usted el manual de funciones?	8	0	8			TOTAL(✓)	0%	100%
No.	PREGUNTA	EMPLEADOS	RESPUESTAS																	
			SI	NO																
1	¿Conoce usted el manual de funciones?	8	0	8																
		TOTAL(✓)	0%	100%																


	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2010 HOJA DE HALLAZGOS		PT. 2 Ref.:HH. 2 1/1
HALLAZGO N° 2		
TITULO: NO EXISTE UN MANUAL DE FUNCIONES		
Condición	En la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, no cuentan con un manual de funciones que defina los cargos de cada empleado.	
Criterio:	Dentro de una organización el manual de funciones es un instrumento que facilita la ubicación y orientación del personal, además de que permite establecer claras delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cada cargo. Según las buenas prácticas administrativas, la implementación formal de un manual de funciones, es de mucha utilidad para lograr una eficiente administración fundamentalmente a nivel operativo.	
Causa:	Lo anteriormente mencionado se debe a que la dirección administrativa no ha tenido la disposición y organización pertinente para la elaboración de este manual, ocasionando que los empleados desarrollen sus actividades por experiencia laboral.	
Efecto:	Debido a que los empleados tienen extenso conocimiento de las actividades, no existen aspectos significativos, pero se podría exponerlos a que por falta de delimitación de funciones ejerzan actividades compartidas, que no solo ocasionan pérdidas de tiempo sino también la disolución de responsabilidades.	
<p>Conclusión:</p> <p>La falta de un manual de funciones ha ocasionado que los empleados no tengan un documento formal que defina funciones y responsabilidades dentro de la entidad, por lo que sus actividades se lo han venido realizando solamente basados en la experiencia y necesidades del puesto de trabajo que desempeñan.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Director Ejecutivo: Elaborar un manual de funciones que adopte las medidas necesarias para lograr determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.</p>		


	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ				PT. 3 Ref.: DH 1/4
Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010				
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL				
ENTIDAD: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní				
TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión				
OBJETIVO: Saber si el personal de la entidad conoce el Reglamento Interno				
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La entidad cuenta con un reglamento interno de trabajo?	3	5	El 100% del personal indica que la entidad cuenta con el reglamento interno.
2	¿Conoce usted el reglamento interno de trabajo?	3	5	Solo el 37,5% del personal conoce el reglamento interno.
3	¿Se aplica el reglamento interno de trabajo?	3	5	El 37,5% del personal indica que si se aplica.
4	¿Cuándo ingresó a la entidad se le entregó una copia del reglamento interno?	3	5	El 37,5% del personal señala que se le entrego una copia.
5	¿Conoce cuáles son sus derechos y obligaciones como trabajador dentro de la entidad?	3	5	El 37,5% del personal conoce la normativa que los rige.
6	¿Conoce las horas en que empieza y termina la jornada de trabajo, así como las de descanso?	6	2	El 75% del personal indica que conoce el horario de trabajo.
7	¿El reglamento interno debe estar a disposición de los empleados de la entidad?	8	0	El 100% de los empleados señala que el reglamento interno debe estar a disposición de todos.
8	¿El Reglamento Interno es un instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse?	8	0	El 100% del personal menciona que el reglamento interno es un instrumento que regula las obligaciones y prohibiciones a que deben estar sujetos.
	TOTAL	37	27	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010	PT. 2 Ref.:EH 2/4
Proceso: Reglamento Interno	ANEXO 4
Procedimiento: Solicitar y analizar la legalidad, vigencia, actualización del estatuto y reglamento de la entidad y saber si el personal tiene conocimiento de los mismos.	
REVISIÓN: Solicitamos una copia y se revisó el estatuto, el reglamento interno y conformación del directorio de la CFDSY, comprobando su existencia, se encuentran legalizados mediante aprobación en el Registro Oficial N° 175 del 21 de Septiembre de 2007 previo el cumplimiento de los requisitos determinados, además que actualmente se encuentra en vigencia y verificando que su Reforma fue realizada en el año 2011 respectivamente, por lo que no se han realizado actualizaciones, siendo de poca aplicabilidad.	
Estatuto de la CFDSY	
El mismo fue aprobado por el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador, mediante Registro Oficial N° 175 del 21 de Septiembre de 2007, previo el cumplimiento de los requisitos determinados, consta de 8 capítulos en que se resumen manifiestan lo siguiente:	
Capítulo I: Constitución, domicilio y duración Capítulo II: Fines y responsabilidades Capítulo III: De los socios de la corporación Capítulo IV: Régimen administrativo Capítulo V: Bienes y patrimonio Capítulo VI: Estímulos y sanciones Capítulo VII: Disolución y liquidación Capítulo VIII: Disposiciones generales	
Reglamento de la CFDSY	
Fue aprobada en uso de la facultad establecida en el artículo 64, del Código de Trabajo, mediante Acuerdo N° 419-2011-drta, el 26 de Septiembre de 2011, fue inscrito en el Registro correspondiente a: J: INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: J651: INTERMEDIACION MONETARIA, con el número 419-2011, el cual consta de 17 capítulos que se resumen y manifiesta lo siguiente:	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-08-27

<p align="center">CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010</p>	<p align="center">PT. 3 Ref.: DH 3/4</p>
<p>Capítulo I: Normas Preliminares Capítulo II: Contratación y Condiciones de Admisión Capítulo III: Contrato de Aprendizaje Capítulo IV: Periodo de Prueba Capítulo V: Trabajadores Eventuales, Ocasionales y de Temporada Capítulo VI: Obligaciones, Derechos y Prohibiciones Capítulo VII: Jornada de Trabajo Capítulo VIII: Descanso Obligatorio y Las Vacaciones Capítulo IX: Licencias y Permisos Capítulo X: Evaluaciones de Desempeño Capítulo XI: Selección de Personal, Cambios y Asensos Capítulo XII: Cesación de la Relación Laboral Capítulo XIII: Cursos, Seminarios, Becas y Otros Eventos Capítulo XIV: Subrogaciones o Encargos Capítulo XV: Viáticos, Subsistencias y Movilizaciones Capítulo XVI: Régimen Disciplinario Capítulo XVII: Disposiciones Generales</p> <p>Observaciones al Reglamento Normas Preliminares</p> <p>El artículo 1 del Capítulo I, que corresponde a la entrega de un folleto del reglamento a todo trabajador, no se ha venido aplicando, por lo que tienen un desconocimiento de la normativa interna que los rige.</p> <p>© : Cotejado con el Reglamento Interno ✓ Verificado físicamente</p>	<p align="center">©</p> 

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ				PT. 3	
Papeles de Trabajo				Ref.: DH	
Auditoría de Gestión				4/4	
Período 2010					
No.	MANUAL	ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA		
			SI	NO	
1	Estatuto Reformado de la CFDSY (✓)	2007	X		
2	Reglamento Interno de la CFDSY (✓)	2011	X		
	TOTAL	2	2	0	

No.	PREGUNTA	EMPLEADOS	PREGUNTAS	
			SI	NO
1	¿Conoce usted el reglamento interno de trabajo?	8	2	8
	TOTAL(✓)		25%	75%

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN: Conocimiento del Reglamento Interno

$$\frac{\text{Nº. Empleados que conocen el reglamento}}{\text{Total de empleados}} = \frac{2}{8} = 25\%$$

100 – 25 = **75% Desconoce del Reglamento Interno**

De los 8 empleados que labora en la Corporación el 75% desconocen la normativa y artículos que los rige internamente.

✓ : Verificado y Revisado físicamente, con el manual existente en la CFDSY.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2010 HOJA DE HALLAZGOS		PT. 3 Ref.:HH. 3 1/1
HALLAZGO N° 3		
TITULO: DESCONOCIMIENTO DEL REGLAMENTO INTERNO		
Condición	En la entidad solo dos personas conocen el reglamento interno, por lo que existe un 75% que desconocen del mismo.	
Criterio:	De acuerdo al código del trabajo en el capítulo V, artículo 64 establece que: Deberá existir una copia auténtica del reglamento interno, suscrita por el director o subdirector del trabajo, deberá enviarse a la organización de trabajadores de la empresa y fijarse permanentemente en lugares visibles del trabajo, para que pueda ser conocido por los trabajadores. Consecuentemente, su desconocimiento no excusa ni exceptuará trabajador alguno.	
Causa:	Se debe principalmente a que la dirección no ha difundido plenamente el reglamento a sus empleados y trabajadores.	
Efecto:	Existe el riesgo de que las normas, responsabilidades y obligaciones estipuladas en el documento no sean cumplidas, lo que puede dificultar el cumplimiento de objetivos planteados por la entidad.	
<p>Conclusión:</p> <p>En la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, existe un 75% del personal que desconocen del reglamento interno, debido a que la Dirección Ejecutiva no lo ha difundido plenamente, ocasionando nulidad parcial o total del mismo por parte de los empleados.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Director Ejecutivo: Cumplir y hacer cumplir el artículo 64 del código de trabajo y los artículos 1, 2, 3,4 de las Normas Preliminares del reglamento y procedimientos de la entidad, para su pleno conocimiento y correcta aplicación de todos los empleados.</p>		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010								PT. 4 Ref.:EH 1/2	
CÉDULA NARRATIVA PROCESO DE CONTRATACIÓN PERSONAL									
PROCESO: Proceso de Contratación de Personal								ANEXO 5	
Procedimiento: Solicitar los contratos de los funcionarios, instructivos y normativa relacionadas con el proceso y realizar la narrativa correspondiente.									
REVISIÓN: Se procedió a revisar los contratos de los funcionarios y la normativa que estipula el reclutamiento, selección, contratación, inducción y seguimiento en lo que se refiere al proceso. En el reglamento interno detalla claramente los requisitos y el proceso a seguir para la contratación del recurso humano, es decir desde su reclutamiento hasta su seguimiento.									
N°	FUNCIONARIOS	CURRICULUM	CÉDULA	CERTIFI.	TITULO	PRUEBAS	T.REQ.	%	
1	Víctor Manuel Ashqui	✓	✓	✓	✓	✓	5	100%	
2	Juan José Chango	✓	✓	✓	✓	✓	5	100%	
3	María Fernanda Casco	✓	✓	✓	✓	✓	5	100%	
4	Segundo Manuel Aguilar	✓	✓	✓	✓	✓	5	100%	
5	Nancy Maritza Rodríguez	✓	✓	✓	✓	x	4	80%	
6	Carlos Vicente Reyes	✓	✓	✓	✓	✓	5	100%	
7	Miriam Sofía Carvajal	✓	✓	✓	✓	x	4	80%	
8	Esteban Ramón Vargas	✓	✓	x	x	✓	3	60%	
TOTAL							36	90%	
MARCA: ✓ Verificado con carpetas del personal									
COMENTARIO La entidad tiene las carpetas de los funcionarios con la documentación, pero en un 10% no está completa, es decir que faltan requisitos.									
RECOMENDACIÓN: Al Director que solicite a los funcionarios que completen los requisitos.									

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010							PT. 4 Ref.:EH 2/2
CÉDULA NARRATIVA PROCESO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL							
EVALUADOR: GILBERT PAPA T./VIVIANA MENA							
DOCUMENTO EVALUADO: BASE LEGAL DEL REGLAMENTO INTERNO							
El reglamento interno en su capítulo II artículos 55 al 58 define que para las actividades de reclutamiento, selección, contratación, inducción, seguimiento del personal en la “Corporación Financiera de Desarrollo Social YASUNI Ltda.”, deberá presentar la documentación correspondiente a lo estipulado en la normativa vigente.							
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:							
RECLUTAMIENTO:	Procedimientos orientados a atraer candidatos calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la entidad.						
SELECCIÓN	Conocer sus aptitudes y cualidades con objeto de colocarlo en el puesto más a fin a sus características.						
CONTRATACIÓN	Establecer con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del trabajador como de la entidad.						
INDUCCIÓN	Dar Información a todos los nuevos elementos, estableciendo planes y programas.						
SEGUIMIENTO	Dar seguimiento a las actividades del personal.						
Nº	FUNCIONARIOS	RECLUT.	SELEC.	CONT.	INDUC.	SEG.	CUMPLIMIENTO
1	Víctor Manuel Ashqui	✓	✓	✓	✓	✓	100%
2	Juan José Chango	✓	✓	✓	✓	✓	100%
3	María Fernanda Casco	✓	✓	✓	✓	✓	100%
4	Segundo Manuel Aguilar	✓	✓	✓	✓	✓	100%
5	Nancy Maritza Rodríguez	✓	x	✓	✓	✓	80%
6	Carlos Vicente Reyes	✓	✓	✓	✓	✓	100%
7	Miriam Sofía Carvajal	✓	x	✓	✓	✓	80%
8	Esteban Ramón Vargas	x	x	✓	✓	✓	60%
CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN: Proceso de contratación							
$\frac{\text{Nº. Empleados que Incumplen el Proceso}}{\text{Total de empleados}} = \frac{3}{8} = 37,5\%$							
100 – 37,5 = 62,5%							
De los 8 empleados que labora en la Corporación el 62,5% cumplen con el proceso de selección y contratación, lo que demuestra que el 37,5% ha cumplido con los requerimientos que demanda el proceso.							

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2010 HOJA DE HALLAZGOS		PT. 4 Ref.:HH. 4 1/1
HALLAZGO N° 4		
TITULO : INADECUADO PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL		
Condición	Dentro del análisis que se efectuó a los contratos, se estableció que tres empleados no han cumplido el adecuado proceso de selección y contratación, los mismos que representan el 37,5%.	
Criterio:	El reglamento interno en su capítulo II artículos 55 al 58 define que para las actividades de reclutamiento, selección, contratación, inducción, seguimiento y evaluación del desempeño del personal en la “Corporación Financiera de Desarrollo Social YASUNI Ltda.”, deberá presentar la documentación correspondiente a lo estipulado en la normativa vigente.	
Causa:	No cumple con el proceso de contratación, debido a que no tienen la documentación completa, son contratados por afinidad o experiencia laboral.	
Efecto:	Proceso inadecuado, no cumplen con los requisitos e incumplimiento al reglamento interno.	
<p>Conclusión:</p> <p>En la entidad se está llevando una administración inadecuada en la selección y contratación del recurso humano, debido a que son contratados por afinidad o experiencia laboral.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Director Ejecutivo: Pedir a los funcionarios que cumpla con los requisitos que manifiesta el reglamento interno en el capítulo II artículos 55 al 58, para un adecuado proceso.</p>		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010	PT. 5 Ref.:EH 1/3
CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE CRÉDITO	
Proceso: Selección de Muestra	ANEXO 6
<p>Procedimiento:</p> <p>Solicitamos un listado de los créditos otorgados durante el periodo de análisis, con esta información calculamos una muestra para la revisión detallada.</p>	
<p>REVISIÓN:</p> <p>Se solicitó un listado de créditos aprobados considerando el periodo de análisis, que corresponde al año 2010. Se identificó que se entregaron 315 créditos, a estos se aplicó una muestra tomándose en consideración la calificación del riesgo obtenida en la aplicación del cuestionario de control interno en el área de crédito, se dividió el total de créditos otorgados, para el porcentaje del riesgo, obteniéndose de la siguiente manera:</p> $f = \frac{\text{Total de créditos}}{\% \text{ Riesgo de control } (\gg)} = \frac{315}{25} = 13$ <p>La frecuencia para los créditos es de 13.</p> <p>Una vez obtenida la frecuencia al total de los créditos, el tamaño de la muestra es:</p> $\text{Muestra} = \frac{\text{Total de créditos}}{\text{Frecuencia}} = \frac{315}{13} = 24$ <p>Total de la muestra es de: 24 créditos</p>	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
Papeles de Trabajo
 Auditoría de Gestión
 Período 2010

PT. 5
Ref.:EH
2/3

CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE CRÉDITO

La muestra obtenida anteriormente nos servirá para la aplicación de los demás procedimiento, a continuación tenemos:

N° CRÉDITO	SOCIOS	CÉDULA	MONTO	PLAZO	TIPO	✓
0001	Cesar Augusto Colmenares Ruíz	1600431769	500	12	Micro	↑
0013	Doris Yolanda Castillo Valencia	1600623628	800	12	Micro	
0028	Sergio Camilo Castro Ulloa	1703158372	1200	12	Micro	
0044	Felipe José Alvarado García	1802971650	1500	18	Consu.	
0052	Ana Katherine Segovia Vélez	1600280254	3000	24	Consu.	
0067	Fausto Javier Orquera Ortiz	0608931560	5000	36	Vivien.	
0079	Edith Camila Robles Guevara	1600546843	1200	12	Micro	
0088	Carlos Emilio Vargas Grefa	1600758432	1600	12	Micro	
0099	Ricardo Alberto Padilla Paz	1600537854	2500	24	Micro	
00108	Carlos José Barriga Olmedo	1705343245	1300	24	Micro	
00125	Alex Francisco Tamayo Cando	1702563076	4000	24	Consu.	
00147	Juan Esteban García Pullupaxi	0605363762	1000	24	Micro	
00158	Ángel Miguel Criollo Pinto	0919872348	3000	36	Micro	
00177	Janeth Esther Naranjo Paredes	0180643721	2500	24	Consu.	
00184	Edward José Grefa Malucín	1600332315	700	12	Micro	
00202	María Eugenia Velín Vásquez	1717824854	1200	12	Consu.	
00231	Olinda Beatriz Ramírez Pastor	1803235409	1500	24	Micro	
00243	Rosa María Martínez Pilla	0604267219	6000	36	Vivien.	
00257	David Sebastián Antún Andy	1600362717	700	12	Micro	
00276	José Andrés Lluglla Tubón	1600534856	4000	36	Micro.	
00288	Eduardo Acuña Naranjo	1708674310	1000	12	Micro	
00291	Elsa Graciela Toledo Ordoñez	1704235567	4500	36	Consu.	
00300	Pedro Ernesto Tustón Vaca	1600341655	2000	24	Consu.	
00315	Juan Marcelo Pintado Moreno	1500359853	3500	24	Consu.	

✓ Verificado con la información del sistema

(») Dato extraído del cálculo del Nivel de Riesgo de Control del Proceso de Crédito.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ										PT. 5	
Papeles de Trabajo										Ref.:EH	
Auditoría de Gestión										3/3	
Período 2010											
CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE CRÉDITO											
Proceso: Formularios de Crédito										ANEXO 7	
Procedimiento: Con base a la muestra obtenida, se revisaron los formularios de solicitud de crédito para comprobar si se encuentran llenos y si cuentan con la documentación completa dentro del proceso.											
REVISIÓN: Se tomó como base la muestra obtenida en el procedimiento anterior, compuesta por 24 solicitudes de crédito aprobadas, posteriormente se procedió a verificar que se encuentren íntegras, para ello se revisó el proceso que conlleva a la concesión del crédito.											
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:											
RECEPCIÓN	Recibir y verificar los documentos de respaldo para el crédito										
EVALUACIÓN	Evaluación de la capacidad de pago del solicitante.										
VERIFICACIÓN	Diagnóstico y comprobación de datos preliminares										
REGISTRO	Registro del trámite en el sistema de crédito y comprobación de la información.										
APROBACIÓN	Registro de firmas de documentos de clientes y garantes										
N°	SOCIOS	DOCUM.		SOLICITUD		FIRMAS SOLICIT.		FIRMAS PAGARÉ		CUMPL.	
		SI	NO	S	G	S	G	S	G	SI	NO
0001	Cesar Augusto Colmenares Ruíz	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
0013	Doris Yolanda Castillo Valencia	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
0028	Sergio Camilo Castro Ulloa	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
0044	Felipe José Alvarado García		x	✓	✓	✓	✓	✓	✓		x
0052	Ana Katherine Segovia Vélez	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
0067	Fausto Javier Orquera Ortiz	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
0079	Edith Camila Robles Guevara	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
0088	Carlos Emilio Vargas Grefa		x	✓	✓	✓	✓	✓	✓		x
0099	Ricardo Alberto Padilla Paz	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00108	Carlos José Barriga Olmedo	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00125	Alex Francisco Tamayo Cando	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00147	Juan Esteban García Pullupaxi	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00158	Ángel Miguel Criollo Pinto	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00177	Janeth Esther Naranjo Paredes	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00184	Edward José Grefa Malucín	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00202	María Eugenia Velín Vásquez		x	✓	✓	✓	✓	✓	✓		x
00231	Olinda Beatriz Ramírez Pastor	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00243	Rosa María Martínez Pilla	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00257	David Sebastián Antún Andy		x	✓	✓	✓	✓	✓	✓		x
00276	José Andrés Lluglla Tubón	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00288	Eduardo Acuña Naranjo	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00291	Elsa Graciela Toledo Ordoñez	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00300	Pedro Ernesto Tustón Vaca	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
00315	Juan Marcelo Pintado Moreno	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	TOTAL	20	4	24	24	24	24	24	24	21	4

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2010 HOJA DE HALLAZGOS		PT. 5 Ref.:HH. 5 1/1
HALLAZGO N° 5		
TITULO: PERSONAL NO CUMPLE EL PROCESO DE CRÉDITO		
Condición	Del análisis realizado al proceso de crédito se revisaron las solicitudes y documentos de respaldo exigidos por la entidad para aprobar un crédito, sin embargo de la muestra de 24 carpetas, 4 de ellas no se encuentran respaldadas debidamente como lo establece manual de políticas de crédito. Es decir que el 17% de las solicitudes aprobadas, no cuentan con la documentación necesaria.	
Criterio:	Los asesores de crédito deben cumplir con la normativa del manual de políticas de crédito y actividades establecidas o las designadas por el jefe de crédito y cobranza, permitiendo que todas las acciones del proceso se cumplan adecuadamente.	
Causa:	El asesor de crédito no realizó correctamente el proceso, debido a que pasó por alto en solicitar y anexar la documentación.	
Efecto:	Del proceso analizado, cuatro créditos por el monto de \$5000 salieron sin cumplir el debido proceso.	
<p>Conclusión:</p> <p>Se evidenció que cuatro créditos salieron sin cumplir los requisitos adecuados, debido a que el asesor de crédito pasó por alto solicitar y anexar la documentación correspondiente, incumpliendo el debido proceso.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Director Ejecutivo: Realizar una reunión con los miembros del área de crédito para recordar la obligación de solicitar toda la documentación de soporte exigida por la normativa previa a la aprobación de un crédito.</p>		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

<p align="center">CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010</p>	<p align="center">PT. 6 Ref.:HH. 6 1/1</p>
<p align="center">CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE COBRANZA</p>	
<p>Proceso: Normativa</p>	<p align="center">ANEXO 8</p>
<p>Procedimiento:</p> <p>Solicitar el manual de procedimientos, instructivos y normativa relacionada con el proceso, a continuación realizamos la narrativa correspondiente.</p> <p>REVISIÓN:</p> <p>Se procedió a solicitar el manual de procedimientos, instructivos y normativa del proceso de cobranza, y se llegó a evidenciar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso de cobranza no posee un manual de procedimientos y funciones que lo regule y norme. 2. El jefe de crédito, actúa por experiencia laboral. 3. El agente de cobranzas realiza la recuperación de cartera por experiencia, más no por un procedimiento escrito. 4. No existe una persona encargada de evaluar el trabajo del Jefe de crédito y el asesor de cobranza. 	
<p>CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN: Manual de procedimientos cobranza</p> $\frac{\text{Nº. Manuales de procedimientos}}{\text{Total manuales}} = \frac{0}{0} = 0\%$ <p>100 – 0 = 0%</p> <p>El área de cobranza no cuenta con un manual de procedimientos, instructivos y normativas del proceso de cobranza.</p>	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2010 HOJA DE HALLAZGOS		<b style="color: red;">PT. 6 <b style="color: red;">Ref.:HH. 6 <b style="color: red;">1/1
HALLAZGO N° 6		
TITULO: NO EXISTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA		
Condición	El proceso de cobranza no posee un manual de procedimientos y funciones que lo regule y norme en la ejecución de sus actividades.	
Criterio:	De acuerdo a las políticas de control interno se debe elaborar un manual de procedimientos para cada proceso, con la finalidad de que la entidad cuente con una normativa que definida en la realización de sus actividades.	
Causa:	Falta de preocupación por parte de los directivos encargados de la administración de la entidad.	
Efecto:	Existe el riesgo de interpretaciones personales no estandarizadas por parte de la persona encargada del proceso.	
<p>Conclusión:</p> <p>El proceso de cobranza no cuenta con un manual de procedimientos y funciones que lo norme y regule, debido a la falta de preocupación por parte de los directivos encargados de la administración de la entidad, generando que se realicen las actividades por experiencia laboral y criterios propios.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Director Ejecutivo: Contratar los servicios de una persona que se encargue de redactar el contenido del manual de procedimientos de cobranza, que contenga normas y procedimientos para el proceso, de tal manera que se maneje actividades de forma estandarizada.</p>		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010	PT. 7 Ref.:HH. 7 1/2						
CÉDULA NARRATIVA RECUPERACIÓN DE CARTERA							
Proceso: Recuperación de Cartera	ANEXO 8						
Procedimiento: Solicitamos un listado de los créditos recuperados, comparamos y determinamos la eficiencia en la recuperación de la cartera de crédito.							
<p>REVISIÓN:</p> <p>Solicitamos al área de crédito un listado de créditos recuperados de cada uno de los meses del periodo de análisis. Con esta información se elaboró un cuadro comparativo en el que se puede conocer la eficiencia de la entidad en la recuperación de la cartera de crédito mes a mes.</p> <p style="text-align: center;">Información</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Total de cartera</td> <td style="padding: 2px;">\$ 656.145,17</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Total recuperado</td> <td style="padding: 2px;">\$ 597.407,75</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Cartera vencida</td> <td style="padding: 2px;">\$ 58.737,42</td> </tr> </table>		Total de cartera	\$ 656.145,17	Total recuperado	\$ 597.407,75	Cartera vencida	\$ 58.737,42
Total de cartera	\$ 656.145,17						
Total recuperado	\$ 597.407,75						
Cartera vencida	\$ 58.737,42						
<p>CÁLCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN: Recuperación de la cartera de crédito</p> $= \frac{\text{Total recuperado}}{\text{Total de cartera}} = \frac{597.407,75}{656.145,17} = 91,05\%$ <p>100-91,05% = 8,95% Cartera vencida</p> <p>Del total de créditos otorgados se ha recuperado el 91,05%, mientras que el 8,95%, se encuentra en mora.</p>							

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
Papeles de Trabajo
 Auditoría de Gestión
 Período 2010

PT. 7
Ref.:HH. 7
2/2

CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE COBRANZA

Proceso: CUADRO COMPARATIVO RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

MESES	CARTERA	RECUPERADO	CARTERA VENCIDA	⊙
Febrero	33.686,95	32.012,78	1.674,17	
Marzo	60.880,30	55.599,07	5.281,23	
Abril	62.451,46	56.849,93	5.601,53	
Mayo	60.880,30	55.068,68	5.811,62	
Junio	62.251,02	56.059,59	6.191,43	
Julio	61.319,13	55.907,61	5.411,52	
Agosto	62.026,82	56.535,75	5.491,07	
Septiembre	62.451,53	56.760,30	5.691,23	
Octubre	61.443,02	55.566,20	5.876,82	
Noviembre	63.841,37	58.246,30	5.595,07	
Diciembre	64.913,27	58.801,54	6.111,73	
TOTAL Σ	656.145,17 ✓	597.407,75 ✓	58.737,42 ✓	

$$= \frac{\text{Total recuperado}}{\text{Total de cartera}} = \frac{597.407,75}{656.145,17} = 91,05\%$$

100-91,05% = 8,95% **Cartera Vencida**

Durante el año 2010 no se ha podido recuperar \$ 58.737,42, lo que representa el 8,95% del total de la cartera, valores que al momento se encontraban en mora.

⊙ : Cotejado con el listado de créditos entregado

✓ Verificado con la información del sistema

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2010 HOJA DE HALLAZGOS		PT. 7 Ref.:HH. 7 1/1
HALLAZGO N° 7		
TITULO: CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA		
Condición	Del análisis realizado al proceso de recuperación de la cartera de crédito se pudo evidenciar que durante el periodo de análisis, no se ha podido recuperar el 8,95% del total de créditos otorgados, lo que representa un total de \$58.737,42.	
Criterio:	Si el socio no se acercó a pagar, inmediatamente se deben realizar llamadas para comunicarles el vencimiento, se debe insistir varias ocasiones. Si ya se incurre en cartera vencida se debe proceder a planificar y crear estrategias de cobro.	
Causa:	<ul style="list-style-type: none"> - No existe de gestión de cobranza adecuada. - No tienen estrategias de recuperación de cartera. - El agente de cobranzas y el Jefe de crédito no realizan un seguimiento correcto a la cartera vencida. 	
Efecto:	La situación anterior ha generado que en el periodo 2010 la Corporación tenga una cartera en mora de \$58.737,42, a la cual no se ha realizado las respectivas gestiones que faciliten su recuperación.	
<p>Conclusión:</p> <p>La inexistencia de gestión de cobros y el seguimiento incorrecto, han generado que durante el año 2010, se tenga una cartera en mora de \$58.737,42, lo que representa el 8,95% del total de la cartera, la que se ha ido acrecentando con el pasar de los meses.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Director Ejecutivo: El director en concordancia con el jefe de crédito, deberán resolver sobre las gestiones a realizar para la recuperación de las cuentas vencidas, implementando estrategias y procedimientos de cobro, para evitar acumulación de saldos.</p>		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

DH 23/32

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ

Papeles de Trabajo

Auditoría de Gestión

Período 2010

ANÁLISIS DEL PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL

PT. 8
Ref.:HH. 8
1/2

Proceso: Perfil Profesional del Personal

Procedimiento: Realizar una cédula narrativa con la finalidad de obtener información sobre el perfil del personal de la entidad.

REVISIÓN:

Realizamos una cedula narrativa el cual se podrá obtener información sobre el perfil profesional de cada empleado que labora en la entidad.

Nº	NOMBRE	CARGO	EDAD (AÑOS)	CONTRATO/ NOMBAMIENTO	FORMACIÓN ACADÉMICA	FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	OBSERVACIONES
1	Víctor M. Asqui ✓	Contador	45	Contrato	Ing. Contabilidad y A.	Ninguno	
2	Juan J. Chango	Jefe de Crédito	40	Contrato	Ing. A. Empresas	Ninguno	
3	María F. Casco	Secretaria	31	Contrato	Lcda. Secretariado G.	Ninguno	
4	Segundo M. Aguilar	Asesor de Crédito	34	Contrato	Lcdo. Contabilidad	Ninguno	
5	Nancy M. Rodríguez	Asesor de Crédito	35	Contrato	Lcda. Contabilidad y A	Ninguno	
6	Carlos V. Reyes	Cajero	26	Contrato	Bachiller Administra.	Ninguno	
7	Miriam S. Carvajal	Cajera	24	Contrato	Bachiller Contable	Ninguno	Estudiando Superior
8	Esteban R. Vargas	Agente de Cobranzas	32	Contrato	Bachiller Contable	Ninguno	

✓ Verificado físicamente

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ

Papeles de Trabajo

Auditoría de Gestión

Período 2010

ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

PT. 8
Ref.:HH. 8
1/2

CÉDULA NARRATIVA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Proceso: Evaluación de Desempeño

Procedimiento: Realizar una análisis del desempeño de los empleados.

REVISIÓN:

Realizamos un cuadro el cual nos permita tener un análisis de los diferentes factores que implican el desempeño de los empleados.

Conocimiento del Cargo: Conocimiento de las tareas, procedimientos y técnicas del trabajo.

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Responsabilidad: Cumplimiento de las obligaciones, cuidado al tomar decisiones o realizar algo.

Actitud: Forma de actuar de una persona para realizar las cosas.

Iniciativa: Predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.

Trabajo en Equipo: Colaboración mutua de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado.

N°	EMPLEADOS	CARGO	CONOCIMIENTO					CALIDAD					RESPONSABLE					ACTITUD					INICIATIVA					TRAB. EN EQ.					TOTAL	CRITERIO
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	Víctor M. Asqui	Contador					✓					✓					✓					✓					✓					✓	4,17	Muy Bueno
2	Juan J. Chango	J. Crédito					✓					✓					✓					✓					✓					✓	4,17	Muy Bueno
3	María F. Casco	Secretaria				✓						✓					✓					✓					✓					✓	3,83	Bueno
4	Segundo Aguilar	Asesor C.				✓						✓					✓					✓					✓					✓	4	Muy Bueno
5	Nancy Rodríguez	Asesor C.				✓						✓					✓					✓					✓					✓	4,17	Muy Bueno
6	Carlos V. Reyes	Cajero				✓						✓					✓					✓					✓					✓	3,33	Bueno
7	Miriam Carvajal	Cajera				✓						✓					✓					✓					✓					✓	3,83	Bueno
8	Esteban R. Vargas	Cobranzas				✓						✓					✓					✓					✓					✓	3,33	Bueno
																									PROMEDIO	3,85								

✓: Verificado y analizado

DH 25/32

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ

Papeles de Trabajo
Auditoría de Gestión
Período 2010

PT. 8
Ref.:HH. 8
2/2

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

APELLIDOS	NOMBRES	CEDULA N°	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	ÁREA	CIUDAD	TOTAL	%	ESCALA DE CALIFICACIÓN
ASQUI RAMIREZ	VICTOR MANUEL	1802319899	CONTADOR	FINANCIERA	PUYO	✓4,17	83,4%	MUY BUENO
CASCO GOMES	MARIA FERNANDA	1600120731	SECRETARIA	ADMINISTRATIVA	PUYO	4,17	83,4%	MUY BUENO
CHANGO CALUÑA	JUAN JOSE	1400333058	JEFE DE CRÉDITO	CRÉDITO	PUYO	3,83	76,6%	BUENO
AGUILAR FREIRE	SEGUNDO MANUEL	1600341083	ASESOR DE CRÉDITO	CRÉDITO	PUYO	4	80%	MUY BUENO
RODRIGUEZ PÉREZ	NANCY MARITZA	1600503802	ASESOR DE CRÉDITO	CRÉDITO	PUYO	4,17	83,4%	MUY BUENO
CARVAJAL CHACÓN	MIRIAM SOFIA	1704680948	CAJERA	CAJAS	PUYO	3,33	66,6%	BUENO
REYES MENESES	CARLOS VICENTE	1600566471	CAJERO	CAJAS	PUYO	3,83	76,6%	BUENO
VARGAS TIXE	ESTEBAN RAMÓN	1804536783	AGENTE DE COBRANZA	CRÉDITO	PUYO	3,33	66,6%	BUENO

✓ : Verificado y analizado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2010 HOJA DE HALLAZGOS		PT. 8 Ref.:HH. 8 1/1
HALLAZGO N° 8		
TÍTULO: FALTA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR LOS DIRECTIVOS		
Condición	En la evaluación de desempeño aplicado al personal, se determinó que no cumplió con el criterio establecido, ya que el 50% se encuentra en el criterio de Muy Bueno y el otro 50 % se encuentra en el criterio de Bueno.	
Criterio:	El 80% de los empleados deben encontrarse entre el rango de Muy bueno o Excelente.	
Causa:	Falta de capacitación.	
Efecto:	Los empleados no conozcan correctamente las actividades que desempeñan en sus cargos.	
<p>Conclusión:</p> <p>Dentro de la evaluación del desempeño el 50% del personal se encuentra en el criterio de Bueno, por lo que no cumple con la razón establecida debido a la falta de capacitación.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Director Ejecutivo: Capacitar al personal sobre el conocimiento del cargo.</p>		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ				PT. 9 Ref.: EH 1/2
Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010				
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL				
ENTIDAD: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní				
TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión				
OBJETIVO: Conocer si las áreas cuentan con manuales de procedimientos.				
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Existen manuales de procedimientos para la realización de sus funciones en la entidad?	2	6	El 66,6% dice que no hay manuales de procedimientos en todas las áreas.
2	¿Los procedimientos establecidos en los manuales están elaborados de forma lógica que faciliten su trabajo?	2	6	El 66,6% no conoce si están elaborados de forma lógica.
3	¿Cree usted que los procedimientos deben mejorarse para elevar el desempeño actual?	8	0	El 100% señala que los procedimientos deben mejorarse para elevar el desempeño.
4	¿Tiene fácil acceso al manual de procedimientos dentro de su área?	2	6	El 66,6% dice que no tiene accesibilidad a los manuales de procedimientos.
5	¿Cuenta en su área un manual de procedimientos?	1	7	El 66,6% expresa que no cuenta en su área con un manual.
6	El manual cuenta con diagrama de flujos, que permita saber cuál es la secuencia de la información a lo largo del procedimiento,	1	7	El 66,6% desconoce del mismo.
7	¿Cree que el manual de procedimientos es una guía administrativa para ejecutar mejor su trabajo?	8	0	El 100% señala que es una guía de para ejecutar bien su trabajo.
8	¿El manual de procedimientos describe en forma detallada las actividades de cada puesto?	8	0	El 100% dice que describe detalladamente las actividades de cada puesto.
9	¿Se encuentran actualizados los manuales de procedimientos?	0	8	El 66,6% indica que no se encuentran actualizados los manuales.
TOTAL		32	40	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010	PT. 9 Ref.:EH 2/2																	
Proceso: Manual de Procedimientos	ANEXO 8																	
Procedimiento: Verificar si en las áreas de la corporación cuentan con manuales de procedimientos que permita ejecutar correctamente sus actividades.																		
REVISIÓN: Se procedió a verificar si en los procesos que conlleva cada área de la corporación, cuentan con manuales de procedimientos, si los mismos se encuentran descritos de forma lógica para facilitar el trabajo. Se encontró que solo cuentan con 1 manual de procedimientos ya que los demás no tenían a disposición. Par levantar esta información se formuló y aplicó una encuesta a todas las áreas, con la finalidad de obtener resultados que permita evidenciar este hallazgo.																		
Resultados Obtenidos:																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 10%;">No.</th> <th rowspan="2" style="width: 50%;">PREGUNTA</th> <th rowspan="2" style="width: 15%;">EMPLEADOS</th> <th colspan="2" style="width: 25%;">RESPUESTAS</th> </tr> <tr> <th style="width: 10%;">SI</th> <th style="width: 15%;">NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>¿Existen manuales de procedimientos para la realización de sus funciones en la entidad?</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">TOTAL (✓)</td> <td style="text-align: center;">25%</td> <td style="text-align: center;">75%</td> </tr> </tbody> </table>	No.	PREGUNTA	EMPLEADOS	RESPUESTAS		SI	NO	1	¿Existen manuales de procedimientos para la realización de sus funciones en la entidad?	8	2	6			TOTAL (✓)	25%	75%	
No.				PREGUNTA	EMPLEADOS	RESPUESTAS												
	SI	NO																
1	¿Existen manuales de procedimientos para la realización de sus funciones en la entidad?	8	2	6														
		TOTAL (✓)	25%	75%														
CÁLCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN: Manual de procedimientos																		
$\frac{\text{Personal que conoce}}{\text{Total de personas}} = \frac{2}{8} = 25\%$																		
100-25 = 75% Desconocen los manuales de procedimientos.																		
Del total de los empleados el 75 % desconocen los manuales de procedimientos de cada área.																		
✓ : Verificado y revisado físicamente.																		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2010 HOJA DE HALLAZGOS		PT. 9 Ref.:HH. 9 1/1
HALLAZGO N° 9		
TITULO: FALTA MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE OTROS PROCESOS		
Condición	De la información obtenida a través del instrumento de la encuesta se comprobó que el 75% de los empleados desconocen o no tienen acceso a un manual de procedimientos.	
Criterio:	Para un buen desempeño, según las buenas prácticas administrativas y financieras señalan que las organizaciones deben tener normas y manuales de procedimientos que faciliten el desarrollo de actividades y sobre todo se cumplan de manera eficiente y ordenada.	
Causa:	El director no ha entregado a cada área su respectivo manual de procedimientos, únicamente el de crédito.	
Efecto:	La Corporación al no contar con normas y manuales para el desarrollo de las actividades de los procesos administrativos y financieros en todas sus áreas, da como resultado que se incremente el riesgo operativo, lo que no garantiza que las actividades desarrolladas sean eficientes ni eficaces.	
<p>Conclusión:</p> <p>El personal no cuenta con un manual de procedimientos, esto representa el 75% del desconocimiento de los mismos, debido a que la dirección no ha entregado a cada representante del área, únicamente el de crédito, ocasionando a que las actividades no se desarrollen efectivamente.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Director Ejecutivo: Solicitar por escrito al Director sus respectivos manuales que contengan normas y procedimientos para cada una de las áreas que conforman los procesos administrativos y financieros de la entidad.</p>		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ				PT. 10 Ref.: EH 1/2
Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010				
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL				
ENTIDAD: Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní				
TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión				
OBJETIVO: Conocer si el personal de la entidad está capacitado para desarrollar sus actividades.				
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Recibió capacitación al momento de ingresar a la corporación?	3	5	El 62,5% señala que no ha recibido capacitación.
2	¿Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la entidad?	0	8	El 100% indica que no ha recibido ningún curso de capacitación.
3	¿Te han impartido cursos de capacitación relevante e importante de tu área de trabajo??	0	8	El 100% dice que no le han impartido capacitaciones importantes en el trabajo.
4	¿Está capacitado adecuadamente para ejecutar su trabajo?	3	5	El 62,5% señala que no está capacitado adecuadamente para ejecutar su trabajo.
5	¿En la entidad se desarrollan programas de bienestar para el empleado?	0	8	El 100% menciona que no desarrollan programas de bienestar.
6	¿La capacitación mejora las destrezas y habilidades para desarrollar un óptimo trabajo?	8	0	El 100% expresa que la capacitación mejora las destrezas y habilidades.
7	¿La entidad cuenta con plan de capacitación para el personal?	0	8	El 100% dice que la entidad no cuenta con un plan de capacitación.
8	¿Cree que es necesario tomar cursos de capacitación, para desempeñar mejor su trabajo dentro de la entidad?	8	0	El 100% dice que es necesario tomar cursos de capacitación.
9	¿Tiene conocimiento de cómo utilizar las herramientas y material que se le proporciona para trabajar?	6	2	El 75% indica que sabe utilizar las herramientas y materiales para trabajar.
10	¿La entidad cuenta con el área de recursos humanos?	0	8	El 100% señala que no cuenta un área de recursos humanos.
TOTAL		28	52	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010			PT. 10 Ref.: EH 2/2	
Proceso: Capacitación al Personal				
Procedimiento: Verificar si el personal de la corporación se encuentra capacitado para desarrollar sus actividades.				
APLICACIÓN: Ref.H1				
Se procedió a desarrollar y aplicar una encuesta a todos los integrantes que forman parte del recurso humano dentro de la entidad, y con ello determinar si los mismos se encuentran capacitados para ejecutar las actividades en su puesto de trabajo. Después de haber aplicado la encuesta obtuvimos información de que la entidad no realiza capacitación para sus empleados.				
Resultados Obtenidos:				
No.	PREGUNTA	EMPLEADOS	PREGUNTAS	
			SI	NO
3	¿Te han impartido cursos de capacitación relevante e importante de tu área de trabajo?	8	0	8
	TOTAL (✓)		0%	100%
CÁLCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN: Capacitación de personal				
$\frac{\text{Nº. Capacitaciones realizadas}}{\text{Total de personal}} = \frac{0}{8} = 0\%$				
0-0 = 0% Falta de capacitación al personal				
La entidad no capacita al recurso humano.				
✓ : Verificado y Revisado físicamente.				

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2010 HOJA DE HALLAZGOS		PT. 10 Ref.:HH. 10 1/1
HALLAZGO N° 10		
TÍTULO: FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL		
Condición:	La Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní no cuenta con programas de capacitación para el personal.	
Criterio:	Las buenas prácticas administrativas señala que las organizaciones deben mantener un recurso humano capacitado a las actividades que van a desempeñar en el cargo designado por la entidad.	
Causa:	Por falta de atención por parte del director ejecutivo, no se ha implementado un plan de capacitación para el personal, además no cuenta con el área de recursos humanos que ejecute este procedimiento para mejorar el desempeño de sus colaboradores.	
Efecto:	El recurso humano de la Corporación no mantiene conocimientos actualizados que permitan que desarrollen las actividades de manera más eficaz, afectando el desempeño y rendimiento de los procesos administrativos y financieros.	
<p>Conclusión:</p> <p>La Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, no cuenta con programas de capacitación al personal, afectando esto, al rendimiento operacional de las actividades con un personal no capacitado y actualizado, siendo un impedimento para el crecimiento de la entidad.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Director Ejecutivo: Planificar y ejecutar un plan de capacitación para los empleados.</p>		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

4.3.8. INDICADORES

I 1/5

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010 INDICADORES DE GESTIÓN		Ref.: I.G. 1/5
Conocimiento de la Visión $\frac{\text{Nº. de Personas que conocen la Visión}}{\text{Total personal}} = \frac{1}{8} = 12,5\%$ <p>100-12,5 = 87,5% No conocen la visión</p> <p>Comentario: Se determinó que el 87,5% del personal no conoce la visión de la entidad debido a que no ha existido la decisión de los directivos en difundirlos.</p>		
Existencia de manual de funciones. $\frac{\text{Nº. Manual de Funciones existentes}}{\text{Total manual de funciones}} = \frac{0}{0} = 0\%$ <p>0-0 = 0% No existe manual de funciones</p> <p>Comentario: El 0% señala que en la entidad no tiene manual que describa las funciones de cada empleado</p>		
Conocimiento del Reglamento Interno $\frac{\text{Nº. Empleados que conocen el reglamento}}{\text{Total de empleados}} = \frac{2}{8} = 25\%$ <p>100 – 25 = 75% Desconoce del reglamento interno</p> <p>Comentario: De los 8 empleados que labora en la Corporación el 75% desconocen la normativa y artículos que los rige internamente.</p>		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-09-12
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-09-12

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010 INDICADORES DE GESTIÓN	Ref.: I.G. 2/5
Proceso de Contratación	
$\frac{\text{Nº. Empleados que incumplen el proceso}}{\text{Total de empleados}} = \frac{3}{8} = 37,5\%$	
100 – 37,5 = 62,5%	
Comentario: De los 8 empleados que labora en la Corporación el 62,5% cumplen con el proceso de selección y contratación, lo que demuestra que el 37,5% ha cumplido con los requerimientos que demanda el proceso.	
Manual de Procedimientos Cobranza	
$\frac{\text{Nº. Manuales procedimientos}}{\text{Total manuales}} = \frac{0}{0} = 0\%$	
100 – 0 = 0%	
Comentario: El área de cobranza no cuenta con un manual de procedimientos, instructivos y normativas del proceso de cobranza.	
Capacitación de Personal	
$\frac{\text{Nº. Capacitaciones realizadas}}{\text{Total de personal}} = \frac{0}{8} = 0\%$	
0 - 0 = 0% Falta capacitar al personal	
Comentario: La entidad no capacita al recurso humano.	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-09-12
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-09-12

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010 INDICADORES FINANCIEROS	Ref.: I.F. 3/5
<p>Capital de Trabajo = <i>Activo Corriente - Pasivo Corriente</i></p> $= 956.861,44 - 428.430,72$ $= 528.430,72$ <p>Comentario: La Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní posee \$ 528.430,72 de capital de trabajo, se puede evidenciar que la liquidez de la entidad no es la adecuada para solventar sus necesidades.</p>	
<p>Razón Corriente = $\frac{\text{Total Activo}}{\text{Total Pasivo}}$</p> $= \frac{956.861,44}{428.430,72}$ $= 2,23$ <p>Comentario: Como se observa podemos decir que la Corporación por cada dólar que debe, tiene \$2,23 dólares para pagar o respaldar las obligaciones contraídas por la entidad.</p>	
<p>Prueba Acida = $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$</p> $= \frac{956.861,44 - 19.593,89}{428.430,72}$ $= 2.18$ <p>Comentario: Por cada \$1 de deuda a corto plazo La Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní cuenta con \$ 2.18 en activos disponibles y exigibles para respaldar sus obligaciones corrientes.</p>	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-08-27
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-08-27

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010 INDICADORES FINANCIEROS	Ref.: I.F. 4/5
<p>Colocación de créditos = $\frac{\text{Monto real}}{\text{Monto presupuestado}} * 100$</p> $= \frac{656.145,17}{750.500,00} * 100$ $= 87,4\%$ <p>Comentario: El 87,4% representa el grado de cumplimiento de colocaciones de crédito en cuanto al monto presupuestado</p>	
<p>Recuperación de cartera = $\frac{\text{Total Cartera recuperada}}{\text{Total de cartera}} * 100$</p> $= \frac{597.407,75}{656.145,17} = 91,05 \%$ $= 100 - 91,05 = 8,95\%$ <p>Comentario: Del total de créditos otorgados se ha recuperado el 91,05%, mientras que el 8,95%, se encuentra en mora.</p>	
<p>Eficiencia en los cobros = $\frac{\text{Cobros realizados}}{\text{Cobros planificados}} * 100$</p> $= \frac{16}{25} * 100$ $= 64\%$ <p>Comentario: El 64% de los cobros planificados se cumplen diariamente en la Cooperativa.</p>	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-09-12
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-09-12

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ Papeles de Trabajo Auditoría de Gestión Período 2010 INDICADORES FINANCIEROS	Ref.: I.F. 5/5
<p> Notificación oportuna a socios = $\frac{\text{Socios notificados}}{\text{Total de notificaciones}} * 100$ $= \frac{16}{25} * 100$ $= 64\%$ </p> <p> Comentario: Del total de notificaciones impresas el 64 % se logra notificar a los socios y el 36% no se logra notificar, por ausencia del socio. </p>	
<p> Notificación por teléfono = $\frac{\text{Socios notificados por teléfono}}{\text{Total notificaciones telefónicas}} * 100$ $= \frac{14}{20} * 100$ $= 70\%$ </p> <p> Comentario: Del total de llamadas telefónicas para notificar al socio el 70% son contactadas, y el 30% no son contactadas, por no encontrarse en su domicilio. </p>	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-09-12
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-09-12

4.3.9. ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS (ANEXO 9)

E 1/3

Mediante la encuesta se busca conocer el nivel de satisfacción de los socios, con respecto a los beneficios, productos y servicios que brinda la Corporación financiera de Desarrollo Social Yasuní,

Determinación de la población y muestra

Población	Número
Socios Activos 2010	420

Fuente: Director Ejecutivo
Elaborado por: Autores de Tesis

Tabla N.18 Valores de k más utilizados y sus niveles de confianza

Valor de K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2,24	2,58
Nivel de Confianza	75%	80%	85%	90%	95%	97,5%	99%

DATOS:

$$N= 420$$

$$K= 95\% \text{ de Confianza} = 1,96$$

$$E= 5\% = 0,05$$

$$p= 0,5$$

$$q= 0,5$$

Formula:
$$n = \frac{K^2 Npq}{E^2(N-1)+K^2 pq}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (420)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2 (420 - 1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{403,368}{(0,0025)(419)+0,9604}$$

$$n = \frac{403,368}{2,0079} = 200 \text{ encuestados}$$

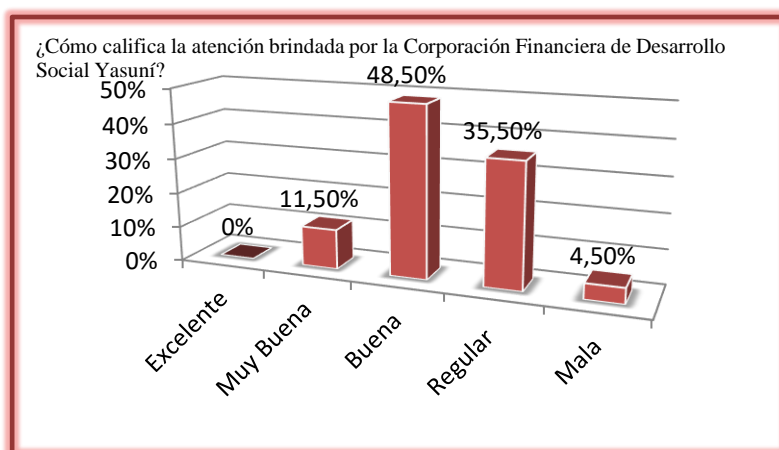
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-09-12
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-09-12

1) ¿Cómo califica la atención brindada por la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní?

Tabla N. 19 Resultado de la Encuesta Pregunta No. 1

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy Buena	23	11,5%
Buena	97	48,5%
Regular	71	35,5%
Mala	9	4,5%
TOTAL	200	100%

Gráfico N. 1 Calificación de la Atención Brindada



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

En este gráfico podemos observar que el 48,5% de los encuestados califica la atención brindada por la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní como buena, sin dejar de observar que el 35,5% lo califican como regular, el 11,50% como muy bueno, y tan solo el 4,5% como malo, mientras tanto que la opción excelente no fue acogida.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-09-12
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-09-12

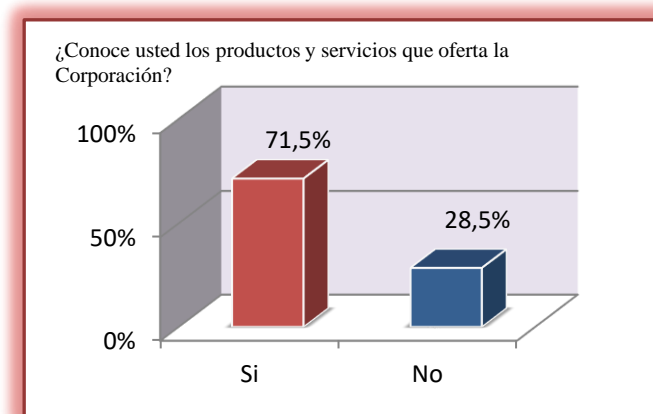
4) ¿Conoce usted los productos y servicios que oferta la Corporación?

E 3/3

Tabla N.20 Resultado de la Encuesta Pregunta No. 4

ALTERNATIVAS	ENCUESTA	PORCENTAJE
Si	143	71,5%
No	57	28,5%
TOTAL	200	100%

Gráfico N.2 Oferta Productos y Servicios



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

Como podemos observar que el 71,5% de los encuestados conoce los productos y servicios que oferta la corporación, mientras que el 28,5% desconoce de los beneficios que oferta la entidad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-09-12
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-09-12

4.3.10. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

VH 1/5

Método utilizado

Con el objeto de comprobar la hipótesis establecida en la presente investigación se empleó la prueba estadística del chi-cuadrado el cual es un método útil para probar las hipótesis relacionadas entre dos variables categóricas.

Formulación de Hipótesis

H₀= Hipótesis nula

H₁= Hipótesis alterna

Hipótesis nula:

“Mediante la Auditoría de Gestión de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní de la Provincia de Pastaza, Ciudad del Puyo, en el período 2010, permitirá establecer los métodos y procedimientos que posibiliten alcanzar la optimización de los procesos.”

Hipótesis alterna:

“Mediante la Auditoría de Gestión de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní de la Provincia de Pastaza, Ciudad del Puyo, en el período 2010, **No** permitirá establecer los métodos y procedimientos que posibiliten alcanzar la optimización de los procesos.”

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-10-28
Revisado por.	V.J.M.B.	2013-10-28

Variables

VH 2/5

Variable dependiente: Auditoría de Gestión

Variable independiente: Métodos y Procedimientos que faciliten optimizar los Procesos

Definición del nivel de significación

El nivel de significación escogido para la investigación es del 5% = (0,05 de confianza)

Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Chi Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \frac{\Sigma(\mathbf{Fo} - \mathbf{Fe})^2}{\mathbf{fe}}$$

Simbología:

X^2 = Chi Cuadrado

Σ = Sumatoria

\mathbf{Fe} = Frecuencia observada.

\mathbf{Fo} = Frecuencia esperada.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-10-28
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-10-28

Para aceptar o rechazar esta hipótesis se tomaron en cuenta dos preguntas del cuestionario como se muestra a continuación: (ANEXO 8)

Preguntas:

5. ¿Considera que la auditoría de gestión es un examen que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a la entidad, con el fin de conseguir los objetivos proyectados?

10. ¿Cree que con la aplicación de la Auditoría de Gestión permitirá establecer métodos y procedimientos que facilite optimizar los procesos?

Frecuencia Observada

Tabla N. 21 Frecuencias Observadas

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
	SI	NO	TOTAL
Auditoría de Gestión	7	1	8
Métodos y procedimientos para optimizar los procesos	8	0	8
TOTAL	15	1	16

Para obtener las frecuencias esperadas multiplicamos el total de cada columna por el total de cada fila entre el total de fila y columna y dividimos para el total.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-10-28
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-10-28

Frecuencia esperada

VH 4/5

Tabla N. 22 Frecuencia Esperada
TABLA DE CONTINGENCIA

O	E	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² / E
7	7.5	-0,5	0.25	0.03
1	0.5	0.5	0.25	0.50
8	7.5	0.5	0.25	0.03
0	0.5	-0.5	0.25	0.50
TOTAL			X ²	1.06

Chi cuadrado calculado

$$X^2_c = 1.06$$

Grados de libertad

$$GL = (\text{Filas} - 1) (\text{Columnas} - 1)$$

$$GL = (F - 1) (C - 1)$$

$$GL = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$GL = (1) (1)$$

$$GL = 1$$

Nivel de Confianza = 5% = 0.05

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-10-28
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-10-28

El valor tabular de X^2_t con un grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 3.84.

Chi Cuadrado Tabla: $X^2_t = 3.84$

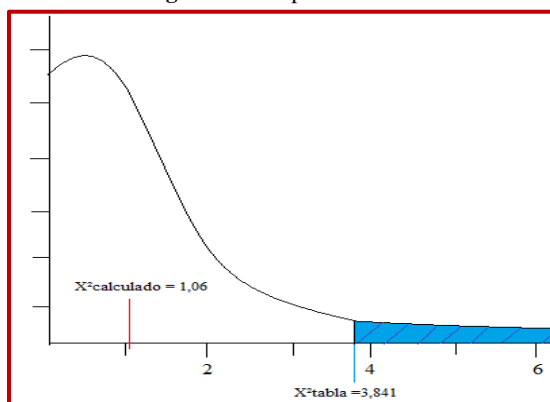
Figura N. 3 Tabla de Chi Cuadrado

Grados de libertad	Valor χ^2											
1	0.004	0.02	0.06	0.15	0.46	1.07	1.64	2.71	3.84	6.64	10.83	
2	0.10	0.21	0.45	0.71	1.39	2.41	3.22	4.60	5.99	9.21	13.82	
3	0.35	0.58	1.01	1.42	2.37	3.66	4.64	6.25	7.82	11.34	16.27	
4	0.71	1.06	1.65	2.20	3.36	4.88	5.99	7.78	9.49	13.28	18.47	
5	1.14	1.61	2.34	3.00	4.35	6.06	7.29	9.24	11.07	15.09	20.52	
6	1.63	2.20	3.07	3.83	5.35	7.23	8.56	10.64	12.59	16.81	22.46	
7	2.17	2.83	3.82	4.67	6.35	8.39	9.80	12.02	14.07	18.48	24.32	
8	2.73	3.49	4.59	5.53	7.34	9.52	11.03	13.36	15.51	20.09	26.12	
9	3.32	4.17	5.38	6.39	8.34	10.66	12.24	14.68	16.92	21.67	27.88	
10	3.94	4.86	6.18	7.27	9.34	11.78	13.44	15.99	18.31	23.21	29.59	
Probabilidad	0.95	0.90	0.80	0.70	0.50	0.30	0.20	0.10	0.05	0.01	0.001	
	No significativo								Significativo			

Decisión

La Hipótesis Nula es aceptada, ya que $X^2_{calculado}$ (1,06) es menor que X^2_{tabla} (3,841), por lo tanto, se concluye que al aplicar la Auditoría de Gestión en la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, permitirá establecer métodos y procedimientos que facilite la optimización de los procesos.

Figura N. 4 Hipótesis Nula



	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-10-28
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-10-28

4.4. FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

CR

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORÍA
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO:

Emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Informe Final de Auditoría de Gestión	CR	G.P.T./ V.M.	2013-11-19

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	G.J.P.T.	2013-11-19
Revisado por:	V.J.M.B.	2013-11-19

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Puyo, 20 de Noviembre de 2013

Licenciado

Wayra Romeo Chango

**DIRECTOR EJECUTIVO DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA DE
DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ,**

Presente.-

De nuestra consideración:

Por el presente tenemos a bien informar a usted que hemos efectuado la Auditoría de Gestión a la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní de la ciudad de Puyo, por el período del 2010. El desarrollo de nuestro trabajo tiene como propósito identificar las actividades y procesos ejecutados por la entidad, los mismos que son de responsabilidad de la dirección ejecutiva. Nuestra responsabilidad es la de emitir conclusiones y recomendaciones sobre si la información, actividades y procesos desarrollados por la Corporación se los realiza y ejecuta de manera adecuada, basada en nuestra auditoría y a la normativa que la regula.

Para el cumplimiento de nuestras actividades, el análisis se ha efectuado de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás normas y leyes vigentes en nuestro país. Es necesario destacar que estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada técnicamente a fin de obtener evidencia razonable, y que la información, documentación, procesos y actividades examinadas no tengan exposiciones erróneas de carácter significativo.

Se analizó como componentes a las áreas Administrativa, Financiera, Crédito y Cobranza, mediante cuestionarios, observación y entrevistas con el personal de los componentes examinados, revisión y evaluación de documentos, archivos, actividades y procesos seleccionados.

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

MOTIVO

La auditoría de gestión realizada a la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, por el período 2010, comprende al desarrollo de un trabajo práctico de tesis previo a la obtención del Título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, el mismo que se realizó cumpliendo con las normas y parámetros de auditoría, con la final de optimizar y mejorar los procesos de la entidad.

OBJETIVO

Realizar una auditoría de gestión para optimizar los procesos administrativos y operacionales de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní de la Provincia de Pastaza, Ciudad del Puyo, Período 2010.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evaluar el sistema de control interno de la Corporación, con la finalidad de determinar sus fortalezas y debilidades.
- Determinar el nivel de confianza y riesgo de los controles internos establecidos.
- Aplicar indicadores de gestión y financieros que permitan medir los niveles de economía, eficiencia y eficacia de los procesos.
- Emitir un informe final que contenga conclusiones y recomendaciones, de los aspectos más significativos, el mismo que sea tomado como herramienta de mejora continua para el cumplimiento de los objetivos.

ALCANCE

La Auditoría de Gestión a la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní para Optimizar los Procesos, comprende el período 2010.

ENFOQUE

Auditoría de Gestión a la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, de la Provincia de Pastaza, Ciudad del Puyo, Período 2010, que permita optimizar el manejo de los procesos verificando el cumplimiento normativas y disposiciones que regulen el desempeño, mediante la eficacia, eficiencia y economía.

COMPONENTES AUDITADOS

Los componentes a ser evaluados son:

- Área administrativa
- Área financiera
- Área crédito
- Cobranza

INDICADORES UTILIZADOS

Durante la ejecución de la auditoria se aplicaron los siguientes indicadores:

- Indicadores de rentabilidad
- Indicadores de eficacia
- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de economía

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

BASE LEGAL

La Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, es una entidad financiera popular, solidaria y alternativa de las nacionalidades y pueblos indígenas, amparada en las disposiciones constantes en los artículos 57, numerales 9 y 15; y el artículo 311 de la Constitución de la República del Ecuador. Se rige por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, publicada en el Registro Oficial N° 444, del 10 de Mayo de 2011, y su Reglamento, publicado mediante Decreto

Presidencial N° 1061, el 16 de Febrero de 2012.; como también por las disposiciones del Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador (CODENPE).

La entidad está amparada y se rige de conformidad con lo que establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

OBJETIVOS

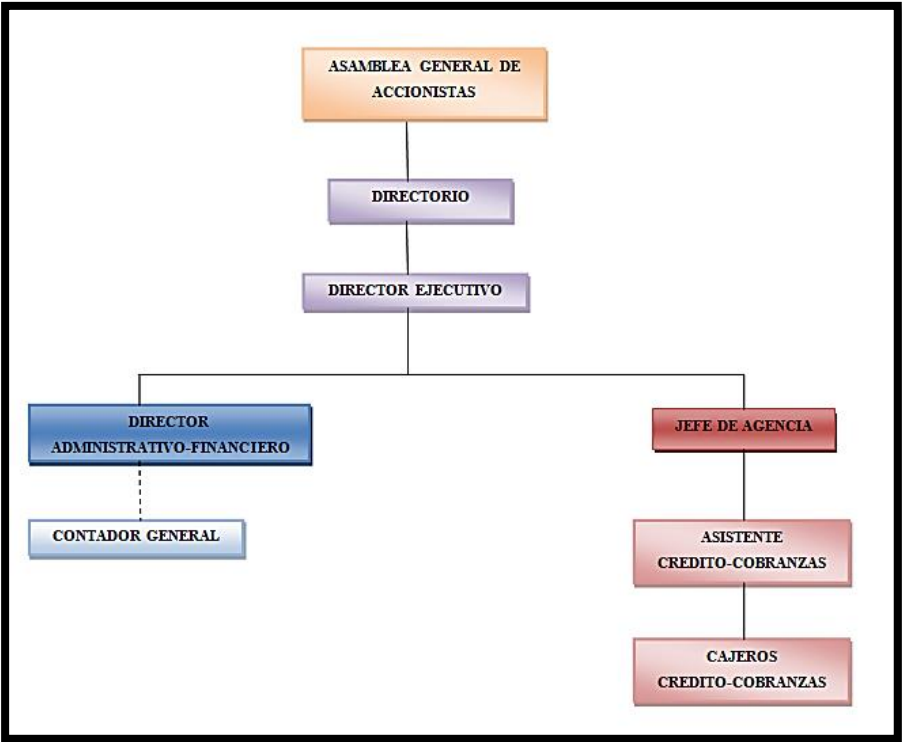
General

Promover el bienestar económico y social de los socios y la comunidad, bajo principios de solidaridad y equidad, mediante la prestación de servicios financieros alternativos para el desarrollo integral de la comunidad.

Específicos

- Promover el desarrollo socio económico entre los socios, bajo principios de solidaridad, minga, autoayuda, ama killa, ama hulla, ama shwa, mediante la prestación de servicios financieros alternativos.
- Apoyar actividades de pequeñas unidades productivas y la formación de empresas comunitarias.
- Otorgar créditos productivos promoviendo el cultivo de productos propios de la zona, mediante el uso de prácticas propias de la zona.
- Recibir depósitos, otorgar créditos y demás transacciones propias del sector financiero popular, en especial de los sectores menos atendidos por la banca privada.
- Viabilizar las iniciativas de proyectos financieros populares elaborados por las organizaciones indígenas, campesinas y de la sociedad en general, que contribuyan a su desarrollo socioeconómico.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTE

EL PERSONAL NO CONOCE LA VISIÓN DE LA ENTIDAD

De la encuesta aplicada al personal, se determinó que solo un funcionario de la entidad conoce la visión y las actividades para alcanzarla, por lo que representa el 87,5% de riesgo, esto se debe a que no ha existido la decisión de los directivos en difundirlos.

Conclusión

El 87,5% del personal no conoce la visión de la entidad.

Recomendación

Director Ejecutivo: Realizar una retroalimentación con todos los funcionarios en el cual se les comunique la misión, visión y objetivos que tiene la entidad.

NO EXISTE UN MANUAL DE FUNCIONES

Del resultado obtenido en la encuesta realizada, se estableció que no cuentan con un manual de funciones que defina los cargos de los empleados, debido a que la dirección no ha tenido la disposición y organización pertinente para la elaboración de este documento, por lo que sus actividades se lo han venido realizando solamente basados en la experiencia y necesidades del puesto de trabajo que desempeñan.

Conclusión

La entidad no cuenta con un manual de funciones que defina los cargos de cada empleado.

Recomendación

Director Ejecutivo: Elaborar un Manual de Funciones que adopte las medidas necesarias para lograr determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.

DESCONOCIMIENTO DEL REGLAMENTO INTERNO

Después del análisis obtenido a través de la encuesta, se pudo evidenciar que existe un 75% del personal que desconoce del reglamento interno, debido a que la dirección ejecutiva no lo ha difundido plenamente, ocasionando nulidad parcial o total del mismo por parte de los empleados.

Conclusión

Existe un 75% del personal que desconocen del reglamento interno.

Recomendación

Director Ejecutivo: Cumplir y hacer cumplir el artículo 64 del código de trabajo y los artículos 1, 2, 3,4 de las normas preliminares del reglamento y procedimientos de la entidad, para su pleno conocimiento y correcta aplicación de todos los empleados.

INADECUADO PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Dentro del análisis que se efectuó a los documentos y contratos del personal, se determinó que tres empleados no han cumplido el adecuado proceso de selección y contratación, los mismos que representan el 37,5%, esto se debe a que son contratados por afinidad o experiencia laboral.

Conclusión

En la entidad se está llevando una administración inadecuada en la selección y contratación del recurso humano, debido a que son contratados por afinidad o experiencia laboral.

Recomendación

Director Ejecutivo: Pedir a los funcionarios que cumplan con los requisitos que manifiesta el reglamento interno en el capítulo II artículos 55 al 58, para un adecuado proceso.

PERSONAL NO CUMPLE EL PROCESO DE CRÉDITO

Del análisis realizado al proceso de crédito se revisaron las solicitudes y documentos de respaldo exigidos por la entidad para aprobar un crédito, sin embargo de la muestra de 24 carpetas, 4 de ellas no se encuentran respaldadas debidamente como lo establece manual de

políticas de crédito. Es decir que el 17% de las solicitudes aprobadas, no cuentan con la documentación necesaria.

Conclusión

Se evidenció que cuatro créditos salieron sin cumplir los requisitos adecuados, debido a que el asesor de crédito pasó por alto solicitar y anexar la documentación correspondiente, incumpliendo el debido proceso.

Recomendación:

Director Ejecutivo: Realizar una reunión con los miembros del área de crédito para recordar la obligación de solicitar toda la documentación de soporte exigida por la normativa previa a la aprobación de un crédito.

NO EXISTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

El proceso de cobranza no cuenta con un manual de procedimientos y funciones que lo norme y regule, debido a la falta de preocupación por parte de las directivos encargadas de la administración de la entidad, generando que se realicen las actividades por experiencia laboral y criterios propios.

Conclusión

El proceso de cobranza no cuenta con un manual de procedimientos.

Recomendación

Director Ejecutivo: Contratar los servicios de una persona que se encargue de redactar el contenido del manual de procedimientos de cobranza, que contenga normas y procedimientos para el proceso, de tal manera que se maneje actividades de forma estandarizada.

CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA

La inexistencia de gestión de cobros y el seguimiento incorrecto, han generado que durante el año 2010, se tenga una cartera en mora de \$58.737,42, lo que representa el 8,95% del total de la cartera, la que se ha ido acrecentando con el pasar de los meses.

Conclusión

El área de crédito tiene una cartera vencida del 8,95%.

Recomendación:

Director Ejecutivo: El director en concordancia con el jefe de crédito, deberán resolver sobre las gestiones a realizar para la recuperación de las cuentas vencidas, implementando estrategias y procedimientos de cobro, para evitar acumulación de saldos.

FALTA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR LOS DIRECTIVOS

Dentro del análisis de desempeño aplicado al personal, se determinó que no se cumplió con el criterio establecido, ya que el 50% se encuentra en el criterio de muy bueno y el otro 50 % se encuentra en el criterio de bueno.

Conclusión

El desempeño de los empleados se encuentra en un 50% por lo que no cumple el criterio establecido.

Recomendación:

Director Ejecutivo: Capacitar al personal sobre el conocimiento del cargo.

FALTA MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE OTROS PROCESOS

De la información obtenida a través del instrumento de la encuesta se comprobó que el personal no cuenta con un manual de procedimientos, esto representa el 75% del desconocimiento de los mismos, debido a que la dirección no ha entregado a cada representante del área, únicamente consta el de crédito, ocasionando a que las actividades no se desarrollen efectivamente.

Conclusión

Las áreas no cuentan con un manual de procedimientos, únicamente el de crédito.

Recomendación

Jefes de Área: Solicitar por escrito al director sus respectivos manuales que contengan normas y procedimientos para cada una de las áreas que conforman los procesos administrativos y financieros de la entidad.

FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Dentro del análisis realizado se obtuvo que la entidad no cuenta con un programa de capacitación para el recurso humano, debido a la falta de preocupación por parte de la Dirección, afectando al rendimiento operacional de las actividades.

Conclusión

La entidad no cuenta con un programa para capacitar al personal.

Recomendación

Director Ejecutivo: Planificar y ejecutar un plan de capacitación para los empleados.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. La Dirección no ha difundido la visión como una imagen futura de la entidad y las actividades para poder lograrlo, lo cual constituye un limitante para alcanzar los objetivos y metas planteadas por los directivos.
2. La entidad no tiene un documento normativo que describa las funciones y responsabilidades de cada cargo que se desarrolla dentro de entidad, lo que impide que los empleados no realicen sus actividades de manera eficiente y eficaz.
3. La dirección no se sujeta a la normativa que corresponde a la entrega de un folleto del reglamento a todo trabajador, generando que los mismos no conozcan sus derechos y obligaciones dentro de la institución.
4. La falta de un manual de procedimientos de cobranza origina que no tengan criterios de cobranza bien fundados, lo que involucra que el personal no realice correctamente la gestión de cobranza produciendo acumulación de saldos en la cartera.
5. Es necesario y muy importante la realización de una auditoría que comprenda las actividades financieras, administrativas y operacionales, con la finalidad de detectar puntos débiles que impidan el desenvolvimiento de la entidad.

4.2. RECOMENDACIONES

1. Realizar una retroalimentación con todos los funcionarios en el cual se les comunique la planificación estratégica tales como: la misión, visión y objetivos que tiene la entidad.
2. Implementar un manual de funciones, el mismo que integre de manera global y detallada las funciones de cada uno de los puestos de trabajo actuales, convirtiendo a este documento en una guía de trabajo oficial y que su uso sea obligatorio.
3. Cumplir y hacer cumplir el artículo 64 del código de trabajo y los artículos 1, 2, 3,4 de las normas preliminares del reglamento y procedimientos de la entidad, para su pleno conocimiento y correcta aplicación de todos los empleados.
4. Contratar los servicios de una persona que se encargue de redactar el contenido del manual de procedimientos de cobranza, que contenga normas y procedimientos para el proceso, de tal manera que se maneje actividades de forma estandarizada.
5. Realizar auditorías de gestión periódicamente por que constituyen un medio para conocer los resultados obtenidos en la gestión de los procesos y con ello asesorar a la dirección en forma oportuna para la toma de decisiones en beneficio de la misma, así también como un medio de autocontrol, que permite tener un diagnóstico certero y oportuno de la entidad en su conjunto.

RESUMEN

El presente tema de tesis constituye el desarrollo de una Auditoría de Gestión realizada en la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, Ciudad del Puyo, Período 2010, con el objetivo de Optimizar los Procesos, que permita emitir una opinión sobre la eficiencia, eficacia y economía con que se realizan las actividades dentro de la entidad.

En la etapa de ejecución de la auditoría se obtuvo información real y objetiva proporcionada directamente por el director, con la finalidad de disponer de una base que permita determinar las técnicas y procedimientos de auditoría como: las encuestas, entrevistas y aplicación de indicadores, a fin de obtener un panorama real de la situación de la entidad.

La evaluación se realizó a los procesos y operaciones, al sistema de control interno corporativo, los componentes de administración y financiero con sus debidos subcomponentes.

Se recomienda a la dirección y personal como responsables del crecimiento de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, adoptar las recomendaciones y sugerencias de auditoría establecidas durante la investigación realizada, con la finalidad de cumplir y contribuir al mejoramiento de la gestión, logrando el desarrollo y progreso de la entidad.

Ing. MDE. Carlos Fernando Veloz Navarrete
DIRECTOR DE TESIS

ABSTRACT

This thesis is a Management Audit carried out at Financial Corporation Desarrollo Social Yasuní, city of Puyo, period 2010 in order to optimize processes that allow giving an opinion about efficiency, effectiveness, and economy of company development activities.

Real and objective information about executing stage were given by the director in order to have a base that allow determine audit techniques and procedures such as: surveys, interviews, and indicators application, so a real background will be obtained.

Evaluation was performed to processes and operations, corporative internal control system, management and financial components considering their subcomponents.

It is recommended that direction and staff as responsible one of improving Financial Corporation Desarrollo Social Yasuní must adopt management recommendations and suggestions established during research in order to comply and contribute to better management, and the development and progress of company will be reached.



BIBLIOGRAFÍA

ADAM, Adam Alfredo, Guillermo Becerril Lozada, *La fiscalización en México*, UNAM, Coordinación de Humanidades Segunda Edición, México 1996, Pág. 103

Andrade P., Ramiro, *Auditoría Teoría Básica un Enfoquen Moderno*, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, Segunda Edición, Loja 2001, Pág. 52.

ARENS, Alvin A., LOEBBECKE, James K., *Auditoría un Enfoque Integral*, Editorial PRENTICE HALL HISPANO AMÉRICA, S.A., México, Sexta Edición, 2002, Pág. 180.

CARDOZA CUENCA, Hernán, *Auditoría del Sector Solidario Aplicación de Normas Internacionales*, Ecoe Ediciones Colección de Textos Universitarios, Primera Edición, Octubre 2006, Pág. 38.

CUBERO Abril, Teodoro, *Manual Específico de Auditoría de Gestión*, Unidad de Auditoría Interna, Ilustre Municipio de Cuenca 2009, Pág. 40

ESTUPIÑÁN GAITÁN, Rodrigo., *Auditoría Financiera I, Programa de Auditoría*, Ecoe Ediciones, Segunda Edición, Bogotá 2004, Pág. 75.

FERNÁNDEZ, Eduardo, *El Proceso de Auditoría Hallazgos de Auditoría*, Centro de Formación Técnica SOEDUC, Chile, Pág.10.<http://es.scribd.com/doc/26182851/Proceso-de-Auditoria>.

Franklin, Enrique B., *Auditoria Administrativa*, Editorial Mc Graw Hill, Primera Edición, México 2000, Pág. 6.

GRAIG COOPER, Michael., *Auditoría de Gestión*, Ediciones Folio, Editorial Financial Times Biblioteca de Empresa, España Madrid 1994, Pág. 36-37.

Guillarte Quevedo, Yanelis, *Bases Teóricas de Auditoría de Gestión para las Unidades del Sector Publico Interrogantes Fundamentales en el Desarrollo de la Auditoría de Gestión*,

Cuba Enero 2007, Pag.2.<http://www.monografias.com/trabajos43/bases-de-auditoria/bases-de-auditoria2.shtml>.

Información adquirida del Estatuto Reformado de la Corporación Financiera Yasuní, Capítulo IV Régimen Administrativo, Organismos de Administración, Pág. 5-8.

La Web del Auditor, Etapas de la Auditoría de Estados Financieros, Tipos de Evidencias de Auditoría (<http://blogauditoria.wordpress.com/etapas-de-la-auditoria-de-estados-financieros/ejecución/tipos-de-evidencia/>)

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Ley 2004-34, R.O.No.337 del 18 de Mayo de 2004, Título II, Cap. III, Sección I, Art. 21.

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, *Manual de Auditoría de Gestión*, Acuerdo 031-CG-2001, Registro Oficial N. 469 del 7 de Diciembre 2001, Sección II, Pág. 12.

MALDONADO ESPINOZA, Milton Kalinin. *Auditoría de Gestión*, Editorial Cámara Ecuatoriana del Libro Núcleo de Pichincha, Tercera Edición, Quito 2006, Pág. 26.

MANTILLA B., Samuel Alberto (Traductor), Committee of Sponsoring Organizations of The Threadway Commission (COSO), *Control Interno Informe Coso*, Ecoe Ediciones, Cuarta Edición, Bogotá D.C., Abril 2005, Pág. 14.

MONTES SALAZAR, Carlos Alberto., *Auditoría y Control de Gestión*, Editorial Universidad Libre (Seccional Cali) Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Universidad del Valle Facultad de Ciencias Administrativas, Edición 2008, Cali Colombia, Pág. 28.

MORA, Eguídanos Araceli, *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*, Ecobook – Editorial del Economista, Madrid 2008, Sección 5, Letra E, Pág. 97.

QUEVEDO RAMÍREZ, José S., *Estudio Práctico de los Principios de Contabilidad Básicos*, Ediciones Fiscales ISEF, Primera Edición, México 2003, Pág.50.

QUINTINO P. Dell .Elce., *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*, Editorial el Coloquio, Universidad de Texas; Edición 1974. Pág. 23-25.

TAMAYO ALZATE, Alonso, *Auditoría de Sistemas una Visión Práctica*, Editorial Prentice Hall, Primera Edición, Colombia 2001, Pág. 52.

TÉLLES TREJO, Benjamín Rolando, *Auditoría Un Enfoque Práctico*, Editorial Cengage Learning, Primera Edición, México 2004, Pág. 131-132.

ANEXOS

Anexo 1:

EVALUACION DE LA MISIÓN DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ.

CUESTIONARIO PARA ANÁLIZAR LA MISIÓN			
ENTIDAD: CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ			
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN			
OBJETIVO: Conocer si la misión de la Corporación Financiera Yasuní contribuye a que el personal tenga claramente definido la orientación que debe seguir.			

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿La Corporación Financiera Yasuní tiene un concepto de misión que claramente exprese su razón de ser?	6	2
2	¿La misión es difundida y se mantiene presente entre las diferentes áreas de la Corporación Financiera?	5	3
3	¿El enunciado de la misión identifica el quehacer esencial de la corporación, cuyo objetivo se cumple con el socio?	8	0
4	¿Contiene el enunciado de la misión elementos que distinguen a la corporación de sus competidores?	7	1
5	¿El personal mantiene presente la idea de tener resultados congruentes con la misión de la Corporación?	3	5
6	¿La misión se ha formulado en términos claros, particularmente del personal?	2	6
	TOTAL Σ	✓ 31	17 ✓

Fuente: Encuesta realizada al personal
Elaborado por: Autores de Tesis

$$\text{CONFIANZA: } \frac{31}{48}$$

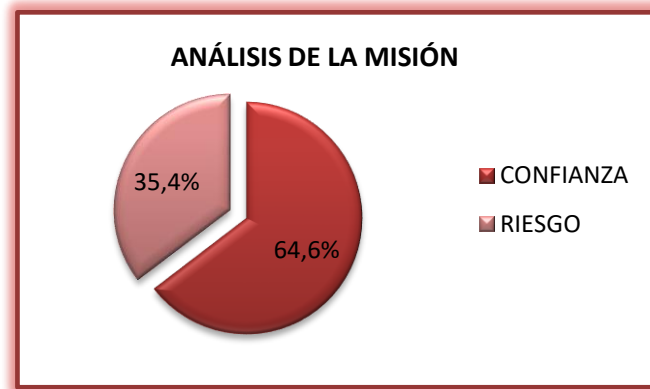
Σ = Sumatoria

CONFIANZA: 64,6%

✓ = Revisado o Verificado

RIESGO: 35,4%

RESULTADO ANÁLISIS DE LA MISIÓN DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA YASUNÍ



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autores

Al evaluar la misión de la Corporación Financiera Yasuní se ha determinado que su planteamiento y aplicación, se encuentra en el 64,6% de confianza, además la misión de la corporación posee un lenguaje claro acorde a las necesidades de la entidad, formando una directa orientación entre el personal, socios y la colectividad, con el objetivo de lograr su satisfacción.

A pesar de que la misión se encuentra definida y a su vez difundida en un porcentaje superior al 50%, es indudable que existe un 35,4% de riesgo que representa el porcentaje de empleados que desconocen de la existencia de la misión y no definen adecuadamente la dirección de sus esfuerzos. Por lo que se recomienda la aplicación y difusión de canales de comunicación que permitan que el personal esté al tanto del objetivo principal de la corporación. **Ω**

Ω Sustentado con evidencia

Anexo 2:

**EVALUACION DE LA VISIÓN DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA DE
DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ.**

CUESTIONARIO PARA ANÁLIZAR LA VISIÓN			
ENTIDAD: CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ			
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN			
OBJETIVO: Conocer si la Visión de la Corporación, define claramente lo que quiere ser a largo plazo.			

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿La Corporación Financiera Yasuní tiene una visión que defina claramente lo que quiere ser a largo plazo?	1	7
2	¿El contenido de la visión, su difusión y el desempeño de la alta dirección proyecta la idea de que es factible alcanzarla?	1	7
3	¿La difusión de la visión en sus diferentes medios y formas es consistente y permanente a través del tiempo?	1	7
4	¿Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas gerenciales, son congruentes con el contenido de la visión?	1	7
5	¿La visión es difundida y se mantiene presente entre el personal de la Corporación?	1	7
6	¿El enunciado de la visión facilita la creación de una imagen mental?	1	7
	TOTAL Σ	✓ 6	42 ✓

Fuente: Encuesta realizada al personal

Elaborado por: Autores de Tesis

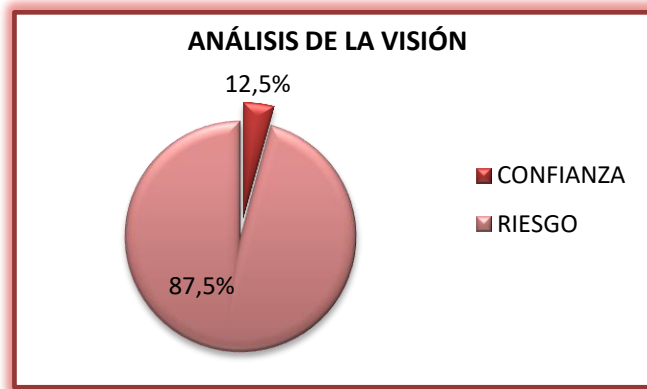
$$\text{CONFIANZA} = \frac{6}{48} = 12,5\%$$

$$\text{RIESGO} = 87,5\%$$

Σ = Sumatoria

✓ = Revisado o Verificado

RESULTADO ANÁLISIS DE LA VISIÓN DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA YASUNÍ



Fuente: Encuesta
Elaborado: Autores

Al aplicar el cuestionario para evaluar la visión de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, se ha determinado que no existe un concepto de visión establecido entre el personal por lo que identifica un 87,5% de riesgo, el cual nos indica claramente la dificultad que las metas y objetivos sean efectuados a cabalidad.

Debe existir una constante comunicación de la visión entre el personal de la corporación, logrando que forme parte de la vida organizacional, mediante reuniones y capacitaciones en las que se incentive la participación del personal por el conocimiento.

Una vez que se tiene definida la visión, todas las acciones se fijan en este punto y las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad mediante la difusión de la misma. Ω

Ω Sustentado con evidencia

Anexo 3:



**COOPERACION FINANCIERA
YASUNI
DE AHORRO Y CRÉDITO**

Dirección Francisco de Orellana y Av. Amazonas
Puyo - Pastaza - Ecuador

Oficio N°00123-2013 CFDSY

Puyo, 24 de Junio 2013

Asunto: MANUAL DE FUNCIONES

Sres.

Gilbert Jhon Papa Torres – Viviana Mena Buñay
**EGRESADOS DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA
ESPOCH**
Presente.-

De la manera más atenta me dirijo a ustedes con el fin de informarles sobre la petición realizada el día 21 de junio del 2013, cabe mencionar que al momento no contamos con un instructivo que defina las funciones de los colaboradores en nuestra entidad.

Lamentando el no poderles ayudar con mencionada petición, sin otro particular, quedo de ustedes.

Atentamente,


Lcdo. Víctor M. Asqui
DIRECTOR EJECUTIVO (E)



Anexo 4:

**REGLAMENTO INTERNO DE LA “CORPORACIÓN FINANCIERA DE
DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ”**

La Corporación Financiera de Desarrollo Social “YASUNÍ”, en cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64 del Código de Trabajo vigente, y con el fin de regular en forma armoniosa las relaciones laborales, dicta el presente REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, que se aplicara en la empresa, el mismo que debidamente aprobado constituye norma obligatoria para el empleador y trabajadores.

CAPITULO I

NORMAS PRELIMINARES

ART. 1.- Para conocimiento de sus empleados, la empresa mantendrá en permanente exhibición un ejemplar del reglamento, en un lugar visible de cada establecimiento, y si estimare conveniente la empresa hará imprimir un folleto del mismo que será repartido a todos los trabajadores. Consecuentemente, su desconocimiento no excusa ni exceptuará trabajador alguno.

ART. 2.- La Corporación Financiera de Desarrollo Social “YASUNÍ”, tiene como actividad social y económica. Con domicilio principal de la Corporación Financiera de Desarrollo Social “YASUNÍ”, en la parroquia Matriz, cantón Puyo, provincia de Pastaza; el presente reglamento tendrá aplicación tanto en la MATRIZ como en todas las sucursales, agencias o locales que tenga la institución a nivel nacional.

ART. 3.- El Director Ejecutivo será de hacer cumplir el presente reglamento y procedimientos o por intermedio del o la Jefe de recursos humanos que estén relacionados con el presente reglamento.

ART. 4.- El Director Ejecutivo, los empleados y trabajadores quedan sujetos a lo descrito en este reglamento y su desconocimiento no excusa a persona alguna.

CAPITULO II

DE LA CONTRATACION Y CONDICIONES DE ADMISION

ART. 5.- Las actividades para el subproceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción, seguimiento y evaluación del desempeño del personal en la “Corporación Financiera de Desarrollo Social YASUNÍ Ltda.”, deberá presentar la siguiente documentación:

- a. Currículum vitae.
- b. Cédula de ciudadanía y certificado de votación pertinentes.

- c. Dos fotografías tamaño carnet.
- d. Carnet de afiliación al IESS, en caso de tenerlo.
- e. Libreta militar o su equivalente, para el caso de hombre.
- f. Títulos y certificados de estudios.
- g. Certificado de asistencias a cursos y seminarios de capacitación.
- h. Certificados de trabajos anteriores.
- i. Partida de matrimonio en caso de ser casado.
- j. Partida de nacimiento de los hijos, en caso de tenerlos.
- k. Record policial original y actualizado.
- l. Someterse a las entrevistas y pruebas de selección que usualmente realiza la institución, ha si como la verificación de datos.
- m. Además para el caso de Director Ejecutivo:
 - 1. Certificados de trabajo que acrediten experiencia similar de cuatro años.
 - 2. Ser bilingüe de preferencia en lenguas nacionales.
 - 3. Tener de preferencia sólidos conocimientos del control administrativo, contable, financiero, legal, corporativo.
 - 4. Tener visión e iniciativa empresarial.
- n. Para todos los cargos de jefes de agencia, departamentales, operativo, subdirector Financiero, se deberá acreditar con el tercer o cuarto nivel de educación.
- o. Entre otros documentos que la Corporación solicite.

ART. 7.- Los contratos individuales de trabajo serán celebrados siempre por escrito y conforme a las normas del Código de Trabajo y sujeto a este Reglamento Interno de Trabajo. Y organizará y llevara el registro de trabajadores, con los datos y documentos proporcionados para el efecto por sus trabajadores, quienes quedan obligados a actualizar los mismos, cuando se produzcan cambios de importancia.

Todo cambio de domicilio de estado civil cargas familiares, etc. Deberá ser comunicado a la Corporación Financiera en el plazo de 5 días de producido. La falta de esta información se considerara como falta disciplinaria.

ART. 8.- Las normas del Código de Trabajo y las de este Reglamento Interno se consideran incorporadas a los contratos individuales de trabajo.

CAPITULO III

CONTRATO DE APRENDIZAJE

ART. 9.- Contrato de Aprendizaje es aquel por el cual un trabajador se obliga a prestar sus servicios a la Corporación Financiera de Desarrollo Social “YASUNÍ”, a cambio de que ésta le proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa del arte u oficio cuyo desempeño ha sido contratado, por un tiempo determinado y le pague el salario convenido en los términos del que establece el Código de Trabajo, el Código de la Niñez y Adolescente y la Constitución, vigentes.

ART. 10.- Pueden celebrar contrato de aprendizaje las personas mayores de 14 años que han completado sus estudios primarios o demuestren poseer conocimientos equivalentes a ellos en los términos y con las restricciones de que trata el Código del Trabajo.

ART. 11.- El contrato de aprendizaje contendrá cuando menos los siguientes puntos:

1. Nombre de la Corporación Financiera de Desarrollo Social “YASUNÍ”.
2. Nombres. Apellidos. Edad y datos personales del aprendiz.
3. Oficio que es material del aprendizaje, programa respectivo y duración del contrato.
4. Obligaciones y derechos de la Corporación Financiera de Desarrollo Social “YASUNÍ”.
5. Salario del aprendizaje y escala de aumentos durante el período del contrato.
6. Condiciones de trabajo, duración, vacaciones y período de estudios.
7. Cuantía y condiciones de la indemnización en caso de incumplimiento del contrato.
8. Firma de los contratantes o de sus representantes.

ART. 12.- El contrato de aprendizaje deberá siempre celebrarse por escrito, y su duración no podrá excederse de seis meses (6). El período que se exceda dicha duración se regulará por las normas generales del contrato de trabajo.

ART. 13.- En lo referente de la contratación de aprendices, así como a la proporción de estos LA CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL “YASUNÍ”, se ceñirá a lo dispuesto en el código de trabajo, es decir, que en ningún caso el número de aprendices podrá ser superior al 15% del total de trabajadores de la empresa.

ART. 14.- Los aprendices están sujetos al Reglamento Interno de Trabajo, al Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial previamente establecidas de LA CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL “YASUNÍ”, a las estipulaciones contractuales en un período de prueba que será de noventa (90) días; devengarán un salario inicial que en ningún caso podrá ser inferior al 80% del salario mínimo legal, y gozarán de las prestaciones sociales correspondientes. En lo no regulado en disposiciones especiales este contrato se registrará por el Código del Trabajo.

ART. 15.- Además de las obligaciones que establece el Código de Trabajo, y el respectivo contrato, existen las siguientes:

CAPITULO IV

PERÍODO DE PRUEBA

ART. 16.- Todo trabajador que ingrese al servicio de LA CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL “YASUNÍ”, se entiende sometido a un período de prueba que no excederá de (90) días contados a partir de la fecha en que inicie la prestación del servicio; con el objeto de que LA CORPORACION

FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL “YASUNÍ”, pueda apreciar sus conocimientos y experimentar sus capacidades de acuerdo a éste acuerdo con las labores para las cuales se le ha contratado.

ART. 17.- Durante dicho lapso cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato de trabajo unilateralmente, sin previo aviso y sin responsabilidad, ni pago de indemnización alguna por concepto de terminación intempestiva del contrato.

CAPITULO V

TRABAJADORES EVENTUALES, OCASIONALES Y DE TEMPORADA

ART. 18.- Son trabajadores eventuales, los que se ocupen en labores que satisfagan exigencias circunstanciales de la empresa, tales como reemplazo de personal que se encuentra ausente, vacaciones, licencia, enfermedad, maternidad, o atención de los incrementos de trabajo motivados por una mayor demanda de producción o servicios de la empresa, y cuya duración no exceda de seis meses en el año.

CAPITULO VI

DE LAS OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES

DE LAS OBLIGACIONES:

ART. 19.- Son obligaciones de los empleados de LA CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL “YASUNÍ”. Además de las establecidas en el Código de Trabajo, contratos laborales, en éste reglamento, los procesos dispuestos por el Departamento de recursos humanos o por el Director Ejecutivo, los siguientes:

- a. Cumplir y hacer cumplir la ley de Corporación, el estatuto, reglamento, políticas, procedimientos, instructivos, manuales, entre otras disposiciones legales vigentes para la institución.
- b. Desempeñar con responsabilidad y eficiencia las funciones del cargo asignado de acuerdo con las leyes y disposiciones de sus superiores jerárquicos.
- c. Responsabilizarse por la conservación de los activos, documentos y bienes en general confiados en su custodia, realizando una correcta administración y utilización.
- d. Cumplir con la jornada de trabajo establecida en la institución de acuerdo al código de trabajo y al presente Reglamento Interno.
- e. Mantener en forma permanente la consideración y cortesía en sus relaciones con el público, compañeros de trabajo, superiores y sub alternos.
- f. Registrar puntualmente el ingreso y salida de la institución
- g. Para casos de salida por asuntos personales, dentro del horario de trabajo, lo podrá realizar utilizando los formatos de Solicitud de Permisos.

- h. Portar la tarjeta de identificación de la Corporación durante la jornada diaria de trabajo.
- i. Someterse periódicamente a exámenes médicos que la Corporación establezca.
- j. Asistir a eventos de capacitación o comisiones de servicios y otros eventos asignados en forma puntual con las jornadas establecidas en las mismas.

DE LOS DERECHOS

ART.20.- El empleado o de los empleados y trabajadores solicitaran las certificaciones laborales de manera personal y escrita, puesto que los documentos del expediente del empleado son confidenciales, ésta será revisada y lo otorgará el departamento de recursos humanos.

ART. 21.- Son derechos de los empleados y trabajadores de LA CORPORACION FINANCIERA DESARROLLO SOCIAL “YASUNÍ”.

- a. Recibir remuneración mensual establecida para el puesto que desempeña con todos los beneficios establecidos en el código de trabajo y leyes pertinentes dentro de los plazos establecidos.
- b. Recibir recompensas y gratificaciones cuando del desempeño de sus funciones ha demostrado eficiencia, responsabilidad, puntualidad, también los empleados se destaquen en alguna actividad específica.
- c. Hacer uso de sus vacaciones anuales, solicitando por escrito, este derecho en los formularios establecidos para el efecto, de acuerdo con el calendario anual de vacaciones y las demás normas constantes en este reglamento.
- d. Gozar de licencias y permisos establecidos en este reglamento el cual se hará con 48 horas de anticipación estos serán, en los siguientes casos:
 - 1) Por enfermedad justificada con certificado médico.
 - 2) Muerte de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
 - 3) Accidentes o enfermedades graves que requieran de la hospitalización de los parientes comprendidos dentro del grado de consanguinidad y segundo de consanguinidad y segundo de afinidad.
 - 4) Todo hecho que requiera la presencia urgente y necesaria del trabajador en su domicilio a fin de evitar un desastre.
 - 5) Enfermedades graves del cónyuge conviviente o hijos que requieran de la compañía del trabajador.
 - 6) Todo permiso deberá tener la justificación adecuada para cada caso satisfacción total de la empresa.
- e. Hacer uso de las prestaciones legales de acuerdo con las disposiciones del código de trabajo y la institución.
- f. Gozar de estabilidad laboral.
- g. Apelar ante el Director Ejecutivo general con argumentos valederos cuando considere que alguna decisión lo va a perjudicar.

- h. Recibir en forma periódica, capacitación para elevar los niveles de eficiencia y efectividad, con evaluación correspondiente en el desempeño de sus funciones.

DE LAS PROHIBICIONES

ART. 22.- Además de las prohibiciones constantes en el código de trabajo a los empleados y trabajadores está particularmente prohibido:

- a. Intervenir, tramitar o resolver asuntos no relacionados con la Corporación y que son distintos a los intereses de la misma, función que desempeña u en los que están personalmente inmersos.
- b. Recibir o solicitar obsequios, comisiones, recompensas de cualquier clase que se les ofrezca como retribuciones para cumplir con sus obligaciones;
- c. Atentar contra el prestigio de la institución y de sus integrantes; participando en actividades inmorales;
- d. Entregar cualquier tipo de información o documentación de la institución a cualquier persona con carácter de interno o externo no es con la debida autorización del Director Ejecutivo.
- e. Abandonar injustificadamente su lugar de trabajo.
- f. Suplantar o alterar documentos en general, cargos, registro de control de existencia de otro empleado;
- g. Utilizar la denominación del cargo, oficinas de la institución para hacer proselitismo político o de otro tipo.
- h. Para actos no contemplados en el párrafo anterior, podrá efectuarse previa autorización del Director Ejecutivo;
- i. Realizar o participar en el horario de trabajo; cualquier tipo de juegos de azar; o de otra naturaleza que son prohibidos por ley;
- j. Utilizar vehículos, bienes, maquinas, equipos y otros bienes de la Corporación en actividades distintas a la prestación de servicios de la institución y fuera de las horas laborales, exceptuando los automotores que puedan hacer su uso para control y mantenimiento de este.
- k. Consumir, ingerir sustancias estupefacientes y psicotrópicas como es el alcohol, droga, cigarrillo, etc.
- l. Todas las demás acciones u omisiones que signifique indisciplina, falta de lealtad, abuso de confianza, intriga con los representantes de Asamblea General, Director Ejecutivo, socios, empleados y trabajadores.

CAPITULO VII

JORNADA DE TRABAJO

DE LA ASISTENCIA

ART. 23.- La Corporación Financiera de acuerdo al tipo de actividades de servicio y financieros que desarrolla requiere establecer horarios y turnos para el personal que labora durante todos los días incluido los sábados.

Los horarios y turnos de labor serán los siguientes:

De ocho horas diarias de lunes a viernes de 08H00 A 12H00, Y DE 13H00 A 17H00, dentro de este horario, existirán turnos que cubran la hora laboral de 12H00 a 13H00, conforme al listado y disposición emitida por el Director Financiero quién se manejará sin la violación de las horas diarias de trabajo permitidas legalmente.

Para los casos en que se labore en horas suplementarias y extraordinarias estas se cancelarán con los recargos previstos en el Código de Trabajo.

ART. 24.- El Director Financiero, jefe de recursos humanos, jefe de agencia, se responsabilizarán del control de la asistencia, permanencia, puntualidad de los empleados y trabajadores.

ART. 25.- Se aplicaran sanciones para los siguientes casos de inasistencia y atrasos:

- a. Los atrasos que no hayan sido justificados, de un máximo de treinta minutos, de la hora en entrada, se procederá a descontar del sueldo del mes vigente al que tiene derecho, con el 1% de la remuneración total por cada día de atraso.
- b. En caso de detectar abandono de su lugar de trabajo de un empleado, el jefe de agencia o quien haga sus veces, comunicará por escrito de este particular al departamento de recursos humanos o al Director Ejecutivo señalando el tiempo de abandono, a fin de realizar el visto bueno o lo que fuere aplicable.
- c. Todo empleado que no asista a la jornada del trabajo a excepción de los especificados en el Art. 29 de este reglamento, y por calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobada, serán sancionados, con el 5 % de la remuneración mensual.

ART. 26.- En cualquier momento se podrá modificar estos horarios y establecer turnos de labor, con la autorización de la Dirección Regional de Trabajo de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la institución.

ART. 27.- Ningún trabajador podrá salir de las instalaciones de la institución durante las horas de labores, sin permiso expreso de superior jerárquico autorizado para darlo, salvo la actividad específica que requiera labor afuera de la Corporación, el abandono de trabajo por más de tres horas de labor, sin permiso o causa justificada será sancionado conforme el Art. 25 de este reglamento.

Para casos superiores a los tres días de inasistencia y que no se presente ningún justificativo se observará lo que determinado en el código de trabajo con el visto bueno.

ART. 28.- La falta de trabajo por fuerza mayor, caso fortuito o calamidad doméstica, deberá ser justificada por el departamento de recursos humanos, si se justificara el trabajador no perderá la remuneración o descuento alguno.

ART. 29.- Todo empleado que requiera ausentarse de su puesto de trabajo en horarios laborables deberá detallar en el registro de solicitud de permisos su ausencia; y será autorizado por el jefe de agencia y remitido al departamento de recursos humanos.

ART. 30.- El Director Ejecutivo, por intermedio del departamento de recursos humanos deberá revisar en control de las novedades en cuanto a lo estipulado en estos artículos en coordinación con los jefes de agencia o quienes mensualmente deberán remitir esta información para la elaboración de roles de pagos y ejecutar las correspondientes sanciones si existieran, cumpliendo así con la política de control del personal.

ART. 31.- El registro de las asistencias se sancionará con los medios técnicos que la Corporación considere adecuados para este tipo de actividad de control.

ART. 32.- La jornada de trabajo es de labor efectiva, principiará en el momento señalado para iniciar las labores y terminará a la hora señalada, por la Corporación para tal efecto, de acuerdo con las modalidades y sitios de trabajo. No se incluye en la jornada de trabajo el tiempo empleado en llegar al lugar de trabajo.

ART. 33.- El sitio de contratación y que puede ser diferente al domicilio de la Corporación matriz será el señalado en el cada contrato de trabajo.

ART. 34.- La jornada de trabajo podrá ser continuo o distribuirse en dos o más secciones o lapsos, según la convivencia del servicio, a juicio de LA CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL “YASUNÍ”.

ART. 35.- El trabajador que labore por turnos continuará trabajando y no podrá abandonar su trabajo mientras no llegue el que haya de reemplazarlo en el turno respectivo, y dará aviso al jefe inmediato si aquel no se presentare, se considera falta grave que el trabajador abandone su puesto de trabajo sin que haya llegado el trabajador que lo ha de reemplazar en cuyo caso se reconocerá las remuneraciones extraordinarias.

SOBRE TIEMPOS

ART. 36.- La Corporación pagará las horas suplementarias y extraordinarias, previamente autorizados por el Director Ejecutivo en casos excepcionales mediante petición escrita y como responsable de este cumplimiento estará el o la jefe de recursos humanos, para lo cual se observará las disposiciones del código de trabajo.

CAPITULO VIII

DEL DESCANSO OBLIGATORIO Y LAS VACACIONES

DEL DESCANSO

ART. 37.- Serán días de descanso obligatorio remunerado los sábados, domingos y días de fiesta reconocidos como tales en nuestra legislación laboral del Código de Trabajo.

ART. 38.- Son días de descanso obligatorio remunerado según la ley.

1 de enero

Viernes santo

1 de mayo

24 de mayo

10 de agosto

9 de octubre

2 de noviembre

3 de noviembre

25 de diciembre; y además para las respectivas circunscripciones territoriales y ramas del trabajo.

ART. 39.- El trabajo o servicio desempeñado en días de descanso ocasional como “puentes”, “días cívicos”, “carnaval”, y otros, que la Corporación, por su mera libertad conceda a todo o a parte de su personal, no será sobre remunerado en forma alguna para aquellos trabajadores que por razón del servicio u orden de la empresa beban laborarlos.

DE LAS VACACIONES

ART. 40.- Los empleados y trabajadores tendrán derecho a 15 días de vacaciones anuales obligatoriamente, que tienen que hacer uso en el año correspondientes y de conformidad al Código De Trabajo.

ART. 41.- Para hacer uso de las vacaciones, los empleados y trabajadores de la Corporación, deberán sujetarse a las disposiciones del código de trabajo y deberán reunir los siguientes requisitos:

- a. Quien haya trabajado doce meses en la institución, solicitará su derecho a vacaciones, se coordinará mutuamente con la persona que deberá quedar en reemplazo, éste deberá firmar como reemplazo en la solicitud de vacaciones en responsabilidad absoluta hasta el retorno del uso de sus vacaciones.
- b. Esta solicitud de vacaciones será aprobada por el jefe inmediato y el departamento de recursos humanos por el Director Financiero de conformidad con la planificación anual de vacaciones elaborado por el departamento de recursos humanos.
- c. Se entregará la solicitud por lo menos con 15 días de anticipación previa su aprobación por el jefe de agencia y recursos humanos.

ART. 42.- Se suspenderá las vacaciones únicamente por necesidad de servicios y se procederá de acuerdo al código de trabajo. Cuando por circunstancias especiales la Corporación Financiera de Desarrollo Social “YASUNÍ”, requiera por labores técnicas o de confianza.

ART.43.- El empleado o trabajador que haya hecho uso anticipado de sus vacaciones, se deberá descontar los días pasados en exceso.

CAPITULO IX

DE LAS LICENCIAS Y PERMISOS

ART. 44.- Por motivos justificados podrán los trabajadores solicitar permisos o licencias para no asistir o ausentarse del mismo. En estos casos la Corporación podrá conceder permisos o licencias sin remuneración, a excepción de los casos previstos en el Código de Trabajo.

ART. 45.- También concederá licencias y/o para el desempeño de cargos oficiales, transitorios, de forzosa aceptación; para el servicio del derecho de sufragio, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la Corporación que en último caso, el número de los que se ausenten no sea tal que perjudique el funcionamiento de la Corporación.

ART. 46.- En todos los casos la concesión de la licencia o permiso remunerado o no remunerado requiere:

- a. Que se solicite al superior inmediato con antelación no inferior a ocho (8) horas hábiles, salvo el caso de grave calamidad doméstica, caso en el cual se dará aviso en la debida oportunidad según lo permitan las circunstancias.
- b. Que el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudique la marcha de la dependencia respectiva, a discreción del jefe de la misma.
- c. Los permisos para concurrir al servicio médico deben ser justificados por el trabajador mediante la presentación de la constancia de haber asistido al Instituto Ecuatoriano Seguro Social o a la Empresa de Salud autorizada por la entidad.

ART. 47.- Mientras el trabajador este haciendo del permiso o licencia temporal no remunerada, el contrato de trabajo no queda suspendido, la Corporación, solo asumirá las obligaciones que le impongan la ley durante esa suspensión.

ART. 48.- Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia de doce (12) semanas en la época del parto, remunerada con el salario que devengue al entrar a disfrutar del descanso. Para los efectos de la licencia de que trata este Art. La trabajadora debe presentar a la Corporación un certificado emitido por uno de los médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. En el cual debe constar:

- a. El estado de embarazo de la trabajadora.
- b. La indicación del día probable al parto.
- c. La indicación del día desde el cual debe empezar la licencia, teniendo en cuenta que por lo menos, ha de iniciarse dos semanas antes del parto.

ART. 49.- La trabajadora que haga uso del descanso remunerada en la época previa al parto y en el caso de parto prematuro, con criatura no viable o aborto, se otorgará la licencia, de acuerdo con la indicación del médico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o del Ministerio De Salud Pública.

ART. 50.- La Corporación Financiera de Desarrollo Social “YASUNÍ”, Está en la obligación de conocer a la trabajadora, durante los nueve meses posteriormente al parto, dos horas de descanso, dentro de la jornada para amamantar a su hijo, sin descuento alguno del salario por dicho concepto.

ART. 51.- A demás se considera permisos con remuneración en los siguientes casos:

- a. Permisos con remuneración completa por más días, por enfermedad, accidentes graves del cónyuge o unión de derecho, padres e hijos enfermedad o accidentes graves se justificará con certificado médico.
- b. Permisos con remuneración completa por tres días, por el fallecimiento del cónyuge o unión de hecho, padres e hijos, abuelos, nietos, hermanos, yernos, nueras.
- c. Permiso con remuneración hasta por un día o de acuerdo a la calamidad por casos de fuerza mayor el imprevisto que no es posible predecir: por ejemplo terremotos, inundaciones, accidentes de tránsito, bloqueo de vías, etc.
- d. El Director Ejecutivo y recursos humanos podrá conceder permisos a los empleados y trabajadores para que puedan realizar estudios regulares en universidades, escuelas politécnicas, institutos, etc. hasta por una hora diaria, siempre y cuando no vaya contra los intereses de la institución.
- e. Por concurrir a seminarios, reuniones, congresos, conferencias, visitas de observación, comisiones u otros eventos de capacitación que sean de interés para la institución y se realice en el país o en el exterior, por el tiempo que dure el mismo, pero no pueden exceder de 30 días.

CAPITULO X DE LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

ART. 52.- La evaluación de desempeño del personal se hará mediante la calificación sistemática de rendimientos de los empleados y trabajadores en el ejercicio de su puesto.

ART. 53.- Se realizará el sistema de evaluación de desempeño al fin de considerar este factor para el otorgamiento de incentivos como: capacitación, reubicaciones, asensos, y aumento de sueldos.

ART. 54.- La evaluación deberá hacerse periódicamente, de acuerdo a la planificación establecida por el departamento de recursos humanos, en todo caso no pueden ser menores a dos veces al año.

ART. 55.- Los jefes inmediatos están obligados a evaluar el desempeño de sus colaboradores, utilizando los métodos y técnicas diseñados, para el mismo en coordinación con el jefe de recursos humanos, se procederá a la calificación cuantitativa y cualitativa de la información obtenida y presentará el informe al Director Ejecutivo con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

ART. 56.- La evaluación del Director Ejecutivo se lo efectuará por intermedio del Directorio De la Corporación y la evaluación de los jefes de agencia y jefes departamentales lo realizará el Director Ejecutivo conjuntamente con el jefe de

recursos humanos. La evaluación del jefe de recursos humanos lo realizará directamente el Director Ejecutivo.

CAPITULO XI DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL, CAMBIOS Y ASENSOS

ART. 57.- El Departamento de recursos humanos aplicará el proceso delo referente a las elecciones del personal en coordinación con el Director Ejecutivo, Jefes de Agencia, Jefes de Área en cuando surja un cargo vacante.

ART. 58.- Para llenar el puesto vacante se podrá promover los ascensos del personal por medio de concurso interno entre empleados y trabajadores, se tomará en cuenta los antecedentes personales de estudios afines al puesto, evaluación de desempeño, u el tiempo que labora en la institución, estos factores beneficiará al aspirante interno como puntaje adicional a la calificación final que podrá ir de uno a dos puntos de acuerdo a la evolución de su carpeta.

ART. 59.- El departamento de recursos humanos será responsable del seguimiento y aplicación de todo el proceso.

ART.60.- Para el caso de los ingresos, ascensos, reclasificaciones, se exigirá lo0s requisitos mínimos que se haya establecido en el perfil del cargo.

CAPITULO XII CESACION DE LA RELACION LABORAL

ART. 61.- Los empleados y trabajadores de la institución cesarán definitivamente en sus funciones por las siguientes causas:

- 1) Por renuncia voluntaria, formalmente aceptada.
- 2) Por retiro por pensión jubilar de IESS
- 3) Por invalidez total
- 4) Indemnización por despido intempestivo.
- 5) Visto bueno.
- 6) Por fallecimiento.
- 7) Por los demás casos establecidos en las disposiciones legales vigentes.

CAPITULO XIII DE LOS CURSOS, SEMINARIOS, BECAS Y OTROS EVENTOS

ART. 62.- La jefatura de recursos humanos preparará el plan anual de capacitación destinado al personal, empleados y trabajadores y el mismo será aprobado por el Director y/o Director

Ejecutivo de acuerdo a los requerimientos de la institución en los formularios establecidos en el proceso de recursos humanos.

ART. 63.- Para el caso de empleados y trabajadores beneficiarios de becas de estudios dentro o fuera del país, se observará lo determinado en el código de trabajo, estos estarán sujetos a recibir viáticos, subsistencias y transportes según establecido.

CAPITULO XIV

DE LAS SUBROGACIONES O ENCARGOS

ART. 64.- El empleador o trabajador que subrogare a un superior jerárquico tendrá derecho al pago de sueldo del empleado subrogado más los beneficios de ley. Esta subrogación será dispuesta por el Director Ejecutivo mediante escrito. En caso de subrogación del Director Ejecutivo se procederá a la mencionada subrogación previo informe del departamento de recursos humanos al Directorio; solamente podrá hacerse excesiva una subrogación hasta el segundo empleado o trabajador de categoría.

ART. 65.- Para disponer la subrogación se requerirá que el cargo que se subroge esté ocupado, de cuyo titular se conservará derecho en la institución hasta por el tiempo de seis meses y se aplicará en los siguientes casos:

- a) Vacaciones
- b) Enfermedad
- c) Comisión de servicios
- d) Capacitaciones
- e) Traslado de funciones
- f) Permisos.

CAPITULO XV

DE LOS VIATICOS, SUBSISTENCIAS Y MOVILIZACIONES

DE LOS VIATICOS

ART. 66.- A los empleados y trabajadores que se les designe en comisión de servicios para realizar tareas específicas en una ciudad distinta a la de su trabajo habitual dentro o fuera del país, que tenga una duración mayor a una jornada diaria percibirán en forma complementaria a las remuneraciones correspondientes a su cargo, un incentivo diario por concepto de viáticos, destinado a sufragar los gastos de alojamiento y alimentación ocasionados durante el transcurso de la comisión.

DE LAS SUBSISTENCIAS

ART. 67.- A los empleados y trabajadores que se les designe en comisión de servicios para realizar tareas específicas en una ciudad distinta a la de su trabajo habitual, que tenga una duración de una jornada diaria recibirán en forma complementaria a las remuneraciones

correspondientes a su cargo, un estímulo diario por concepto de subsistencia destinado sufragar los gastos ocasionados durante la comisión.

DE LAS MOVILIZACIONES

ART. 68.- Los empleados y trabajadores que realizan movilizaciones debidamente autorizados entre agencias y oficinas de la Corporación tendrán derecho al pago de las mismas de acuerdo a las tarifas vigentes.

ART. 69.- Los viáticos subsistencias y movilizaciones se tramitarán y se pagarán de conformidad al manual vigente de viáticos y subsistencias de la Corporación.

CAPITULO XVI

DEL REGIMEN DISCIPLINARIO

ART. 70.- Los empleados que convengan a las disposiciones legales, reglamentarias y órdenes de autoridades superiores, serán sancionados de acuerdo al presente reglamento, o con las disposiciones del Código de trabajo, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pueda originar el hecho.

ART. 71.- Atendiendo a la gravedad de la falta, la reincidencia, las condiciones de cada caso, y a los efectos perjudiciales que cause. Podrán aplicarse una de las siguientes sanciones, cuya numeración no supone necesariamente orden de aplicación:

- a. Por la primera vez una sanción consistente en una llamada de atención verbal, a juicio de la Corporación.
- b. Por la segunda vez una sanción consistente en una llamada de atención escrita, con copia a la hoja de vida, dependiendo de la gravedad de la falta, a juicio de la corporación.
- c. Por la tercera vez una llamada de atención consistente en una multa de hasta el equivalente al 10% dela remuneración mensual, la cual será descontada de sus sueldos respectivos, que no superará el máximo permitido legalmente, dependiendo de la gravedad de la falta a juicio de la Corporación; y,
- d. Terminación de las relaciones laborales, previo el visto bueno otorgado por la autoridad del trabajo.

CONSTITUYEN FALTAS LEVES

- a. La llegada tarde por más de (10) diez minutos sin justificación suficiente a juicio de LA CORPORACIÓN, por primera y segunda vez se aplicará tendrá una sanción disciplinaria consistente en una llamada de atención por escrito. Por la tercera vez se aplicará el 10% de su sueldo.

- b. Las ausencias injustificadas al trabajo por (1) un día, serán sancionadas así: por primera vez, con una llamada de atención escrita; por la segunda vez se aplicará la orden de prestación de sanciones establecidas en el Art. 76 de este reglamento.

CONSTITUYEN FALTAS GRAVES

Además de las contempladas en otros artículos del presente Reglamento Interno de Trabajo, constituyen faltas graves por parte del trabajador, y la Corporación Financiera de Desarrollo Social “YASUNÍ”, podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno en los casos determinados en el código de trabajo, y por cualquiera de las siguientes conductas:

- a. Si el trabajador ejecuta algún acto inmoral o que demuestre falta de honradez.
- b. Si el trabajador viola cualquiera de las prohibiciones establecidas en este reglamento.
- c. Si el trabajador dentro de un mismo año, que se contará desde la primera falta, incurre en (3) tres o más sanciones disciplinarias cualquiera que sea la causa de estas.
- d. Si el trabajador rehúsa o se sustrae a los servicios médicos del IESS.
- e. El fraude cometido o intentado contra los intereses de LA CORPORACION mediante la presentación de recibos, certificados y otros documentos falsos constituye falta grave y justa causa de terminación unilateral del contrato
- f. Si el trabajador tuviere irresponsabilidad de su conducta y esta sea continua y repetitiva deforma que lo demerite no solo en su vida comercial sino también como persona.
- g. La inasistencia al trabajo por (3) días consecutivos sin causa justificada.
- h. Si por descuido, negligencia o renuncia al trabajo por parte del trabajador se suspendan o amenacen suspenderse los servicios que presta LA CORPORACION y se puedan poner en peligro la salud o la salubridad de la comunidad.

ART. 72.- El contrato de trabajo tiene plena vigencia, durante la amonestación disciplinaria.

ART. 73.- La aplicación de las sanciones de que trata este capítulo, se entiendo sin perjuicio de que LA CORPORACION pueda dirigir a sus trabajadores cartas de prevención de llamada de atención, en los casos en que lo estime conveniente.

ART. 74.- Sin perjuicio de aplicación de los articulados anteriores se sancionará a los empleados y trabajadores con AMONESTACION VERBAL, por las siguientes causas:

- a. Permanecer en las oficinas de la Corporación después de las horas de labores y durante los días feriados, salvo en los casos que los exijan las necesidades de servicio y el empleado este autorizado para ello.
- b. Incumplimiento de las tareas o funciones que le competen y que fueren encomendados.
- c. Demorar injustificadamente la entrada a la Corporación o puesto de trabajo, una vez registrado el ingreso.
- d. Recibir visitas particulares (vendedores, familiares, otros) durante las horas de trabajo de manera que interfieran el normal desarrollo del mismo.
- e. No asistir con el uniforme establecido o asistir con apariencia descuidada.
- f. No asistir a las capacitaciones asignadas.

ART. 75.- Se sancionará a los empleados y trabajadores con AMONESTACION ESCRITA, por las siguientes causas:

- a. Reincidir en lo determinado en el art. Art. anterior.
- b. Negarse a recibir notificaciones o comunicaciones escritas o firmar el recibo de los mismos.

ART. 76.- Se sancionara a los empleados y trabajadores con multa de hasta el equivalente al 10% de la remuneración mensual, la cual será descontada de sus sueldos respectivos.

- a. Reincidir en las ocasiones señaladas en el Art. anterior de acuerdo a la gravedad de la falta.
- b. Violación a la ley de instituciones de sistema financiero, reglamento financiero, ley de Corporación y sus reglamentos, el estatuto y más normas que exijan a la institución.
- c. Realizar, participar u organizar en el interior de la institución o en su puesto de trabajo, cualquier tipo de juegos de azar, de otra naturaleza que son prohibidos por la ley.
- d. Faltar injustificadamente hasta dos días en un mes calendario.
- e. Provocar altercados en el lugar de trabajo, entre compañeros o con los socios, siempre que no exista repercusiones de carácter legal.
- f. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez, bajo los efectos del alcohol o cualquier sustancia ilegal, o libar en su puesto de trabajo.
- g. Incumplir con las disposiciones de sus superiores, en asuntos inherentes a sus funciones, siempre y cuando sean éstas debidamente comprobadas.
- h. Solicitar, recibir obsequios, comisiones o recompensas de cualquier clase, que se les ofrezcan como retribuciones por actos por actos inherentes a su puesto o función.
- i. Retardar o negar injustificadamente, el despacho de los asuntos de prestación del servicio a que estén obligados de acuerdo con las funciones de su puesto.
- j. Por violación a las normas legales o de carácter administrativo, siempre que no sean causas del visto bueno.

Todas estas causales deberán ser previamente comprobadas por el departamento de Recursos Humanos y autorizadas por el Director Ejecutivo General, previa aplicación de la sanción.

ART. 77.- De acuerdo con lo dispuesto en el código de trabajo, se podrán solicitar VISTO BUENO, cuando un empleador incurra en las siguientes faltas:

- a. Reincidencia en las acciones señaladas en el Art. anterior del reglamento interno.
- b. Alterar oficios, informes memos y otros, consignar datos falsos en ellos, así como también suplantar firmas, o alterar los controles de los registros de asistencia.
- c. Utilizar denominaciones de cargo como oficinas, locales y bienes de la institución, para ser proselitismo político durante las jornadas de trabajo, o fuera de ellas.
- d. Abandonar los vehículos, equipos, materiales y otros en sitios en donde no exista la seguridad del caso.
- e. Ofender, amenazar, hostilizar, coaccionar o agredir de palabra u obra a miembros de la Asamblea General de socios, directivos, Director Ejecutivo, Jefes Departamentales, compañeros de trabajo, socios dentro o fuera dependencias de la Corporación.

- f. Todas las demás acciones u omisiones que signifiquen indisciplina, boicot, falta de lealtad, de probidad, de abuso de confianza, contra la Corporación, miembros de Asamblea General de socios , directivos de Consejo y Comisiones, Director Ejecutivo, compañeros de trabajo, socios, dentro o fuera de las dependencias de la Corporación.

Las sanciones al Director Ejecutivo serán resueltas por el Directorio de la Corporación, el cual determinará las violaciones y su grado, al tenor de Código de Trabajo, estatutos y otras normas aplicables.

ART. 82.- El incumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General de socios y del Directorio a más de las inobservancias de la normativa legal vigente, será motivo de sanción o destitución del Director Ejecutivo, siempre previa su legítima defensa.

CAPITULO XVII

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El presente Reglamento Interno de trabajo estará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Inspectoría de Trabajo.

SEGUNDA.- Con aprobación del presente reglamento quedan derogadas todas sus disposiciones reglamentarias sobre esta materia, dictadas con anterioridad.

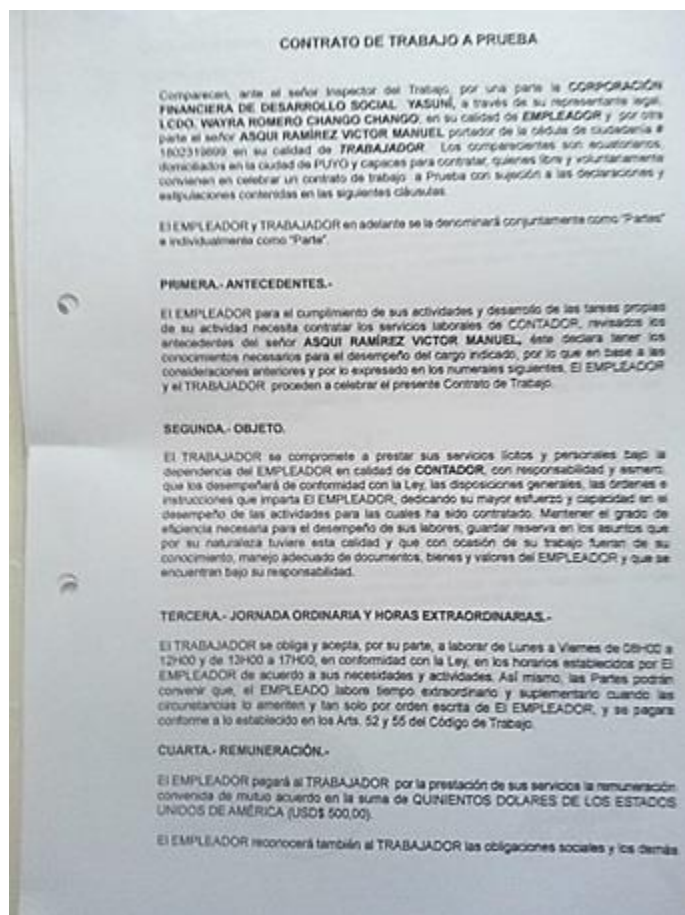
TERCERA.- El departamento de Recursos Humanos deberá difundir ampliamente, tanto el presente reglamento, como las normas disciplinarias constantes en este reglamento.

Ambato, 07 de junio del 2011.

Wayra Romeo Chango
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA CORPORACION
FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL “YASUNÍ”

Nº 419-2011-DRTA

Anexo 5:





**COOPERACION FINANCIERA
YASUNI**
DE AHORRO Y CREDITO
Dirección Francisco de Orellana y Av. Amazonas
Puyo - Pastaza- Ecuador

Oficio N°027-2010 CFDSY

Puyo, 9 de Marzo 2010

Asunto: Autorización Proceso de Contratación de Agente de Cobranza

Señor Lcdo.
Víctor Manuel Asqui
CONTADOR DEL ÁREA FINANCIERA

Ciudad,

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted a fin de expresarle un cordial saludo y a la vez comunicarle que en virtud al Oficio N° 024-2010 CFDSY del 5 de marzo del presente año, Autorizo a que se ejecute el Proceso de Contratación de Personal para llenar la vacante de Agente de Cobranzas.

Por lo expuesto deberá efectuarse el proceso necesario, a fin de que el contrato se apruebe en forma oportuna y garantice la continuidad de las actividades del área de crédito y de la entidad.

Con sentimientos de consideración y estima, me suscribo.

Atentamente,


Lcdo. Wayra R. Chango
DIRECTOR EJECUTIVO



Anexo6:

Puyo, 23 de agosto del 2013



Señor Licenciado:

Wayra Romero Chango Ch.

DIRECTOR EJECUTIVO DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA YASUNÍ

Presente.-

Asunto: SOLICITUD COPIA DE FORMULARIOS - LISTADO DE CREDITOS - E INFORMACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DEL PERIODO 2010.

Nos dirigimos a Usted para saludarlo; a la vez solicitarle se sirva disponer a quien corresponda se nos haga entrega de una copia del Listado de Créditos, Formularios e Información de la Cartera de Crédito otorgados durante el periodo 2010, información necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo de auditoría.

Por la atención favorable a la misma, sin otro particular nos suscribimos de Usted.

Atentamente,

Gilbert Jhon Papa Torres

Viviana Jameth-Mena Buñay

AUDITORES

Anexo 7:

AGENCIA		ASESOR		FECHA SOLICITUD			SOCIO No.		CREDITO No.								
Puyo		Segundo Aguilar		DIA	MES	AÑO	0073		00049								
				17	09	2010											
I. DATOS DEL SOCIO - SOLICITANTE																	
Primer Apellido VARGAS			Segundo Apellido MARTINEZ			Primer Nombre JUAN		Segundo Nombre FRANCISCO									
Cédula Identidad No. 1600275814			Nacionalidad ECUATORIANO			Provincia PASAJA		Número de Cargas 2									
Fecha de nacimiento		Sexo	Estado Civil				Nivel de Instrucción			Profesión							
DIA	MES	AÑO	M	F	SOLTERO	CASADO	VIUDO	DIVORC.	U.LIBRE	ANALF.	PRIM.	SECUN.	TECN.	SUPER.	COMERCIANTE		
22	05	1965	X				X					X					
II. ACTIVIDAD ECONOMICA																	
Sector económico					Actividad Especifica			Nombre del Negocio									
PROD.	COM.	SERV.	AGRIC.	GANAD.	EXPERTEADOR			ABRIGOTE SHONNY									
Dirección del Negocio					Referencia de ubicación			Días de trabajo a la semana									
CALLE PRINCIPAL No. FRANCISCO DE ORELLANA INTERSECCIÓN SUMACO					LAGARTO JUANCHO			7									
Provincia PASAJA		Cantón PASAJA		Parroquia PUYO		Barrio o sector MARISCAL											
Teléfono		Local		Lugar de ventas		Funcionamiento											
FNO 2 530 272 CEL 0983756711		ALQUILADO		PROPIO		CASA		AMBUL.		NEGOCIO	AÑOS	MESES	AÑOS	MESES			
Principales productos / servicios que ofrece					Experiencia			RUC		Número empleados							
1. VESTIBLES 2. BLOQUES 3. PAVES 4. TUBOS					AÑOS 4 MESES 7			1600080004001		1							
III. DOMICILIO DEL SOCIO - SOLICITANTE																	
CALLE PRINCIPAL No. FRANCISCO DE ORELLANA INTERSECCIÓN SUMACO					SECTOR O BARRIO MARISCAL			RESIDE DESDE									
Provincia PASAJA					Cantón PASAJA		Parroquia PUYO		Referencia de ubicación LAGARTO JUANCHO								
Teléfono		Vivienda		Nombre del Arrendador o Familiar		Teléfono											
FNO 2 530 372 CEL 0983756711		ALQUILADA		PROPIA		FAMILIAR											
IV. DATOS DE LA PAREJA ACTUAL (Esposo - a / Conviviente)																	
Primer Apellido MARTINEZ			Segundo Apellido CUNALUTA			Primer Nombre MARIA		Segundo Nombre EUGENIA									
Cédula Identidad No. 1802324510			Nacionalidad ECUATORIANA			Fecha de nacimiento		Sexo		Separación Biomas							
DIA		MES		AÑO		M	F	X	SI	NO							
15		09		1971													
Nivel de Instrucción					Profesión			Ocupación		Empresa donde trabaja							
ANALF.					PRIM.					SECUN.	TÉCNICA	SUPER.	COMERCIANTE	MICROEMPLEAD.	PROFES.	OJO-OD	TIENDA
V. REFERENCIAS																	
FINANCIERA					USO INTERNO: Verificación												
BFI Nombre CALPE		Cuenta No. 1423L		Tiempo de relación 15 años		Teléfono 2882044		CONFIRMADO: Certificación escrita <input checked="" type="checkbox"/> Llamada telefónica <input checked="" type="checkbox"/>									
					Comentarios Asesor: Se verificó la referencia de CALPE, así como también se verificó el caso de CALPE.												
COMERCIAL					USO INTERNO: Verificación												
Nombre Empresa JANER		Dirección 27 FEBRERO		Tiempo de relación 3 años		Teléfono 2-763-887		CONFIRMADO: Certificación escrita <input type="checkbox"/> Llamada telefónica <input checked="" type="checkbox"/>									
					Compras al mes: No realiza el pago mensual												
					Comentarios Asesor: Actualmente es el encargado de la información de la empresa.												
PERSONAL					USO INTERNO: Verificación												
Nombre y Apellido CAROL ZURITA		Dirección OBERO		Relación 10 años		Teléfono 0983645837		Llamada telefónica / Comentarios de referencia: Se verificó la referencia de CAROL ZURITA.									

Anexo 8:



**COOPERACION FINANCIERA
YASUNI**
DE AHORRO Y CRÉDITO
Dirección Francisco de Orellana y Av. Amazonas
Puyo - Pastaza - Ecuador

Oficio N°00121-2013 CFDSY

Puyo, 20 de Junio 2013

Asunto: ENTREGA DE DOCUMENTOS SOLICITADOS

Sres.


Gilbert Jhon Papa Torres – Viviana Mena Buñay
EGRESADOS DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA
ESPOCH
Presente.-

Es grato dirigirme a ustedes para expresarles un cordial saludo y manifestarles que la documentación requerida a nuestra entidad con solicitud del 17 de junio del presente año únicamente contiene la siguiente información: Estatutos de Conformación - Reglamento Interno - Reglamento de Crédito - Contratos del personal - Solicitudes.

Por lo que se les hace la entrega de la mencionada documentación para el desarrollo de la auditoría en nuestra entidad.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

Atentamente,


Ldo. Wayra R. Chango
DIRECTOR EJECUTIVO



Resivido:
21-06-2013
09:18am


Aj.:
- Documentos requeridos

Anexo 9:

Encuesta a Socios y Clientes

CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNÍ	
Objetivo: Determinar cuál es el nivel de satisfacción e insatisfacción en los socios activos de la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, respecto a los beneficios, productos y servicios que brinda en la actualidad.	
1) ¿Cómo califica la atención brindada por la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní?	
Excelente ()	Muy Buena () Buena () Regular () Mala ()
2) ¿La infraestructura con la que cuenta la Corporación, brinda las facilidades para atenderles adecuadamente?	
Si ()	No ()
3) ¿Por qué medios recibió la información de la Corporación Financiera Yasuní?	
Radio () Prensa () Televisión () Amigos ()	Acudiendo a la Entidad () Guías Informativas ()
4) ¿Conoce usted los productos y servicios que oferta la Corporación?	
Si ()	No ()
5) ¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Corporación?	
Ahorros ()	Créditos () Plazo Fijo ()
6) ¿Cuándo Usted tiene algún problema, el personal de la Corporación lo resuelve:	
Rápidamente ()	
No le resuelven ()	
Le resuelven después de esperar ()	¿Cuánto tiempo? _____
7) ¿E l personal que labora en la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, a su criterio es:	
Amable ()	Culto () Profesional ()

8) ¿La Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní cumple con lo que ofrece?

Si ()

No ()

9) ¿Ha solicitado un crédito en la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní?

Sí () Cuántos _____

No ()

10) ¿Qué tipo de crédito ha solicitado en la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní?

Consumo ()

Microcrédito ()

Hipotecario ()

Estudiantil ()

11) ¿Considera que el proceso para solicitar un crédito es:

Normal ()

Rápido ()

Lento ()

12) ¿Ha recibido llamadas por parte de la Corporación para conocer el grado de satisfacción y atención al cliente?

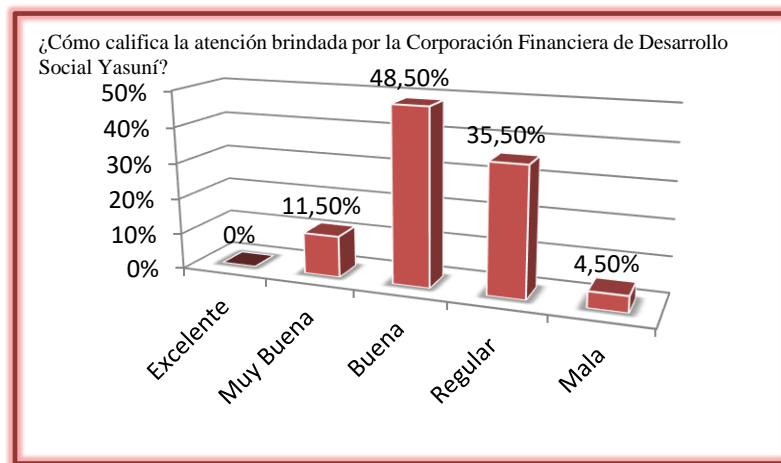
Si ()

No ()

Tabulación y análisis de la encuesta

1) ¿Cómo califica la atención brindada por la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní?

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy Buena	23	11,5%
Buena	97	48,5%
Regular	71	35,5%
Mala	9	4,5%
TOTAL	200	100%



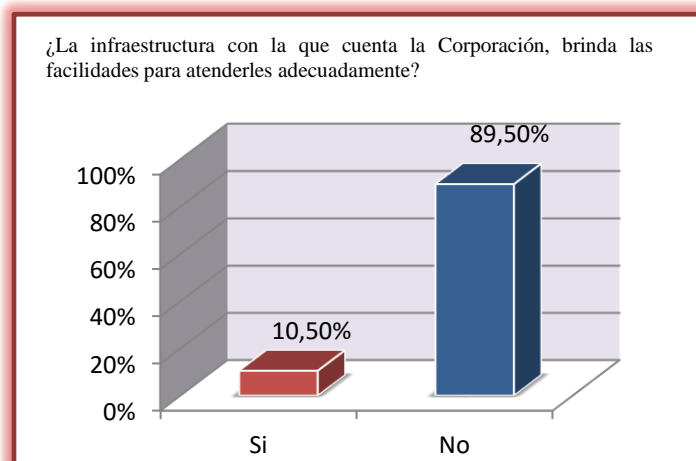
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

En este gráfico podemos observar que el 48,5% de los encuestados califica la atención brindada por la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní como buena, sin dejar de observar que el 35,5% lo califican como regular, el 11,50% como muy bueno, y tan solo el 4,5% como malo, mientras tanto que la opción excelente no fue acogida.

2) ¿La infraestructura con la que cuenta la Corporación, brinda las facilidades para atenderles adecuadamente?

ALTERNATIVAS	ENCUESTA	PORCENTAJE
Si	21	10,5%
No	179	89,5%
TOTAL	200	100%



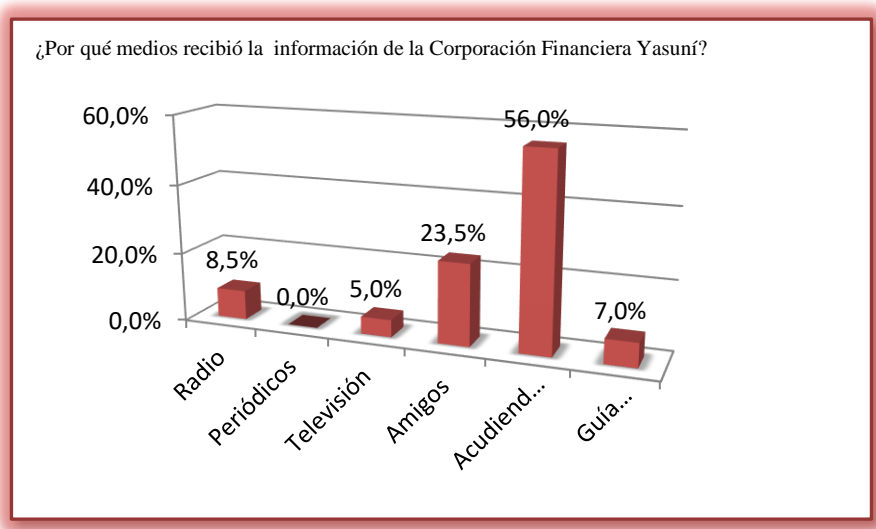
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

Como podemos observar la gráfica que el 89,5% de los encuestados manifiestan que la infraestructura con la que cuenta la Corporación no brinda las facilidades educadas para una atención optima de sus clientes, mientras que el 10,5% considera que esta acorde con lo que la entidad brinda.

3) ¿Por qué medios recibió la información de la Corporación Financiera Yasuní?

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Radio	17	8,5%
Periódicos	0	0,0%
Televisión	10	5,0%
Amigos	47	23,5%
Acudiendo a la Entidad	112	56,0%
Guía Informativa	14	7,0%
TOTAL	200	100%



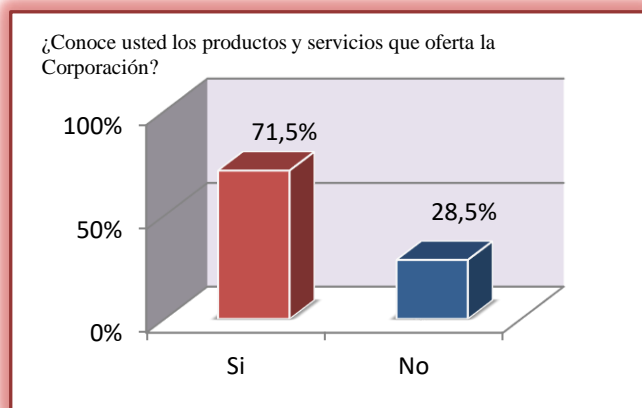
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

Luego de la encuesta se puede manifestar que el 56,0% de los encuestados se han informado acudiendo a la entidad misma, mientras que el 23,5% se han informado a través de amigos y familiares, el 8,5% han recibido la información por la radio, el 7% por guías informativas, y solo 5% por televisión, mientras que la opción de periódicos no tubo escogimiento.

4) ¿Conoce usted los productos y servicios que oferta la Corporación?

ALTERNATIVAS	ENCUESTA	PORCENTAJE
Si	143	71,5%
No	57	28,5%
TOTAL	200	100%



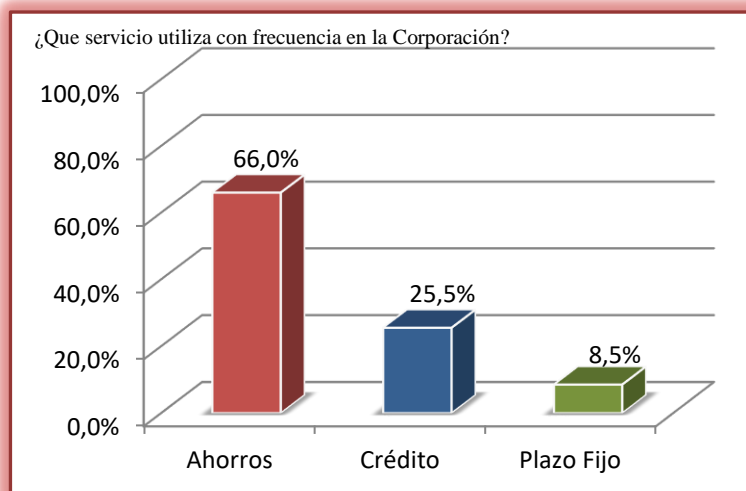
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

Como podemos observar que el 71,5% de los encuestados conoce los productos y servicios que oferta la corporación, mientras que el 28,5% desconoce de los beneficios que oferta la entidad.

5) ¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Corporación?

ALTERNATIVAS	ENCUESTA	PORCENTAJE
Ahorros	132	66,0%
Créditos	51	25,5%
Plazo fijo	17	8,5%
TOTAL	200	100%



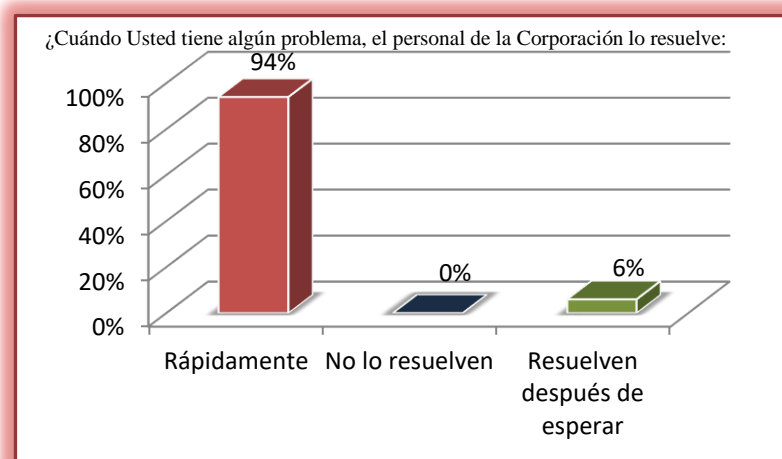
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

Podemos manifestar que dentro de los servicios que oferta la entidad el 66% de las personas encuestadas relizan con frecuencia depositos en ahorros, mientras que el 25,5% utiliza el servicio de crédito y solo el 8,5% realiza inversiones a plazo fijo.

6) ¿Cuándo Usted tiene algún problema, el personal de la Corporación lo resuelve:

ALTERNATIVAS	ENCUESTA	PORCENTAJE
Rápidamente	188	94%
No lo resuelven	0	0%
Resuelven después de esperar	12	6%
TOTAL	200	100%



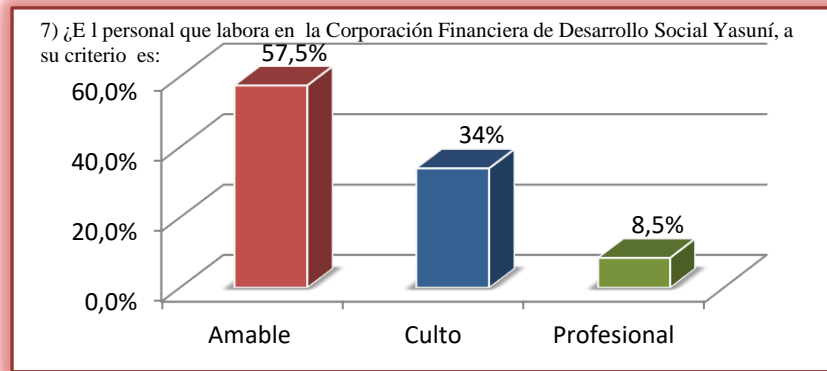
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

En el grafico podemos observar que cuando existe algún inconveniente o problema en los clientes o socios el 94% son resueltos inmediatamente, y el 6% lo resuelven después de esperar cierto tiempo, mientras que la opción no lo resuelven, no tuvo acogida.

7) ¿El personal que labora en la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní, a su criterio es:

ALTERNATIVAS	ENCUESTA	PORCENTAJE
Amable	115	57,5%
Culto	68	34,0%
Profesional	17	8,5%
TOTAL	200	100%



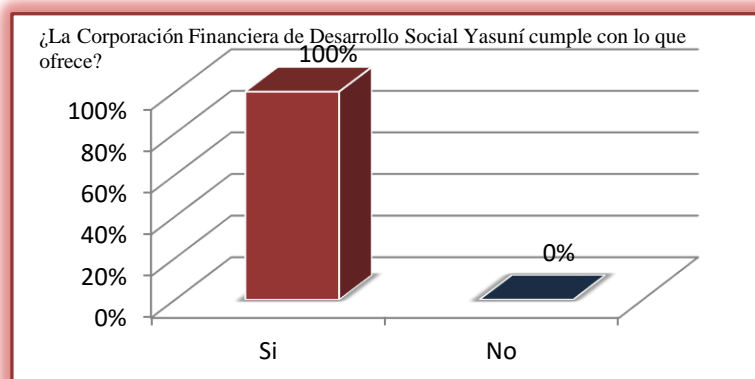
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

El 57,5% de los encuestados indican que son amables con la atención que les brindan, el 34% establecen que son cultos y solo el 8,5% manifiestan que son profesionales.

8) ¿La Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní cumple con lo que ofrece?

ALTERNATIVAS	ENCUESTA	PORCENTAJE
Si	200	100 %
No	0	0%
TOTAL	200	100%



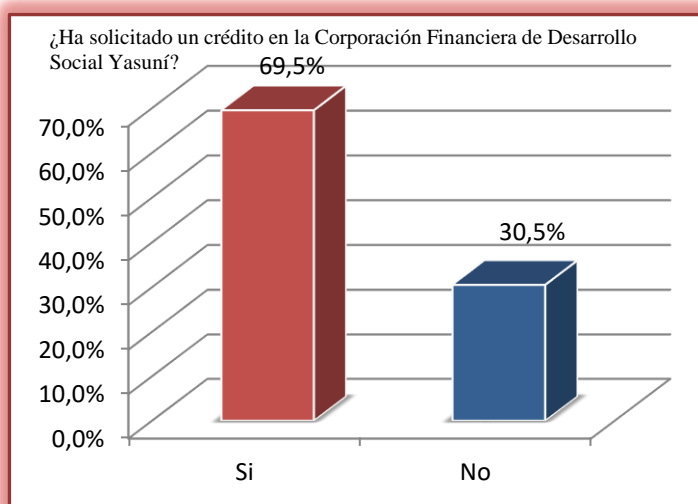
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

El gráfico nos muestra que 100% de las personas encuestadas manifiestan que la Corporación Financiera Yasuní cumple con lo que ofrece a sus socios y clientes.

9) ¿Ha solicitado un crédito en la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní?

ALTERNATIVAS	ENCUESTA	PORCENTAJE
Si	139	69,5 %
No	61	30,5%
TOTAL	200	100%



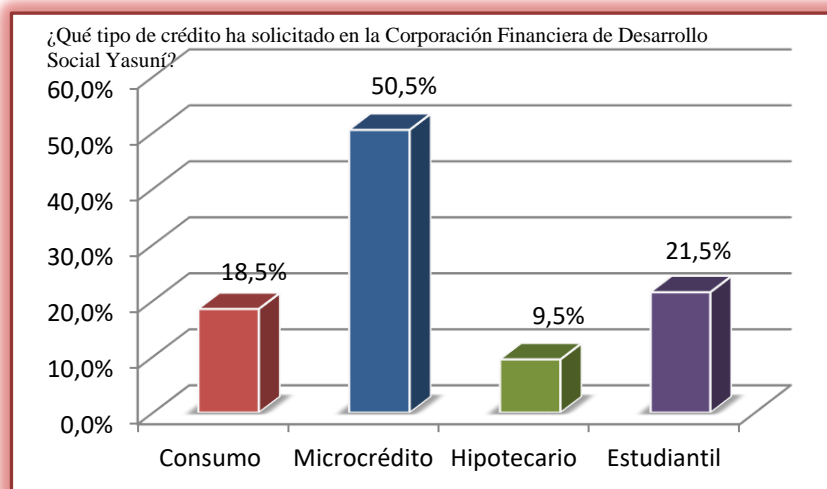
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

En las encuestas aplicadas a los clientes y socios de la Corporación el 69,5% afirman que si han solicitado un crédito, mientras que el 30,5% no lo ha solicitado.

10) ¿Qué tipo de crédito ha solicitado en la Corporación Financiera de Desarrollo Social Yasuní?

ALTERNATIVAS	ENCUESTA	PORCENTAJE
Consumo	37	18,5 %
Microcrédito	101	50,5%
Hipotecario	19	9,5%
Estudiantil	43	21,5%
TOTAL	200	100%



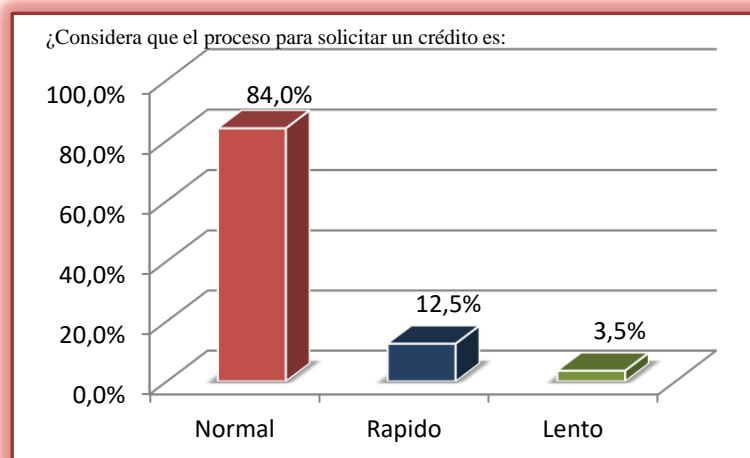
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

Como muestra el gráfico el 50,5% de los encuestados solicita créditos de consumo a la Corporación financiera, mientras el 21,5% solicita el crédito estudiantil, el 18,5% solicita el crédito de consumo y el 9,5% solicita el crédito hipotecario.

11) ¿Considera que el proceso para solicitar un crédito es:

ALTERNATIVAS	ENCUESTA	PORCENTAJE
Normal	168	84,0%
Rápido	25	12,5%
Lento	7	3,5%
TOTAL	200	100%



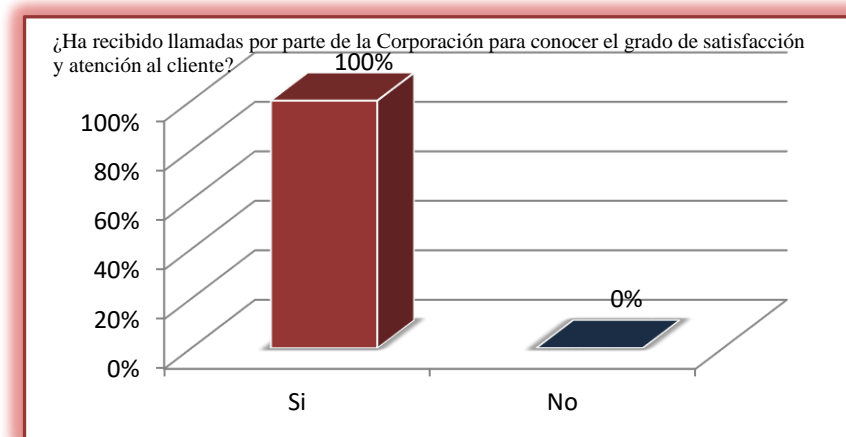
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

El 84% de los encuestados indican que el proceso para solicitar un crédito es normal, el 12,5% manifiesta que es rápido, mientras que el 3,5% es lento.

12) ¿Ha recibido llamadas por parte de la Corporación para conocer el grado de satisfacción y atención al cliente?

ALTERNATIVAS	ENCUESTA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	200	100%
TOTAL	200	100%



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados afirman que no han recibido llamadas por parte de la Corporación para conocer el grado de satisfacción y la atención que han recibido por parte del personal de la entidad.

Anexo 10:

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

SRI
Serbio

NUMERO RUC: 1691710730001

RAZON SOCIAL: CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO SOCIAL YASUNI

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: CHANGO CHANGO WAYRA ROMEO

CONTADOR: MORALES VILATINA NESTOR ARTURO

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 12/02/2010 **FEC. CONSTITUCION:** 12/02/2010

FEC. INSCRIPCION: 11/03/2010 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 10/07/2012

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUJO Barrio: MARESCAL Calle: AMAZONAS Número: 5/N Intersección:
FRANCISCO DE ORELLANA Referencia ubicación: DIAGONAL AL MERCADO MARESCAL Email:
financierayasuni@hotmail.com Telefono Trabajo: 032823661

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 2

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ PASTAZA **CERRADOS:** 0

SRI
la fuerza del trabajo

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE: *[Firma]* **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Usuario: AIBURGOS **Lugar de emisión:** PUJOCELAG MARIN Y 9 DE FEBRERO **Fecha y hora:** 10/07/2012 14:55:45

Página 1 de 2

SRI.gob.ec