



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA -
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO
SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE
PICHINCHA, PERIODO 2021.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA: CARMEN AMELIA ESPINOSA MAÑAY

DIRECTORA: ING. ZONIA DEL ROCÍO CHÁVEZ HERNÁNDEZ

Ambato–Ecuador

2023

©2023, Carmen Amelia Espinosa Mañay

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Carmen Amelia Espinosa Mañay, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Riobamba, 09 de agosto del 2023





Carmen Amelia Espinosa Mañay

CI: 172201211-7

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERIODO 2021**, realizado por la señorita: **CARMEN AMELIA ESPINOSA MAÑAY**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Simón Rodrigo Moreno Álvarez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-08-09
Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-08-09
Ing. José Fernando López Aguirre MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2023-08-09

DEDICATORIA

El presente trabajo se le dedicó primero a Dios que me da salud y vida para seguir adelante, a mi familia que me apoyo de uno y otra manera. En especial también a mi esposo Alex Cañar y a mis hijos Mathy y Nico que siempre han estado conmigo, tenido palabras de aliento para terminar con éxito mi carrera y también a mi mami Gloria y a mi suegra María que siempre han sido el apoyo elemental para seguir adelante y cumpliendo mis metas y seguir creciendo como profesional y como persona. A mis ángeles que sé que estarían felices por este pasó y como no decirles meta cumplida.

Carmen

AGRADECIMIENTO

Antes que todo, agradezco a DIOS por darme siempre fuerzas, por guiarme en el camino de mi carrera. Al mismo tiempo quiero agradecer sinceramente a mis asesores de tesis, que me impartieron sus conocimientos, sus orientaciones, su paciencia y motivación y ala ESPOCH por haberme dado la oportunidad de culminar mi carrera.

Carmen

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.1.1. <i>Macro</i>	2
1.1.2. <i>Meso</i>	3
1.1.3. <i>Micro</i>	4
1.1.4. <i>Delimitación del Problema</i>	5
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	5
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	5
1.3. Justificación.....	5
1.4. Antecedentes investigativos.....	6
1.4.1. <i>Antecedentes históricos</i>	6
1.5. Fundamentación teórica.....	7
1.5.1. <i>Teoría de la administración y evolución de la auditoría</i>	7
1.5.2. <i>Auditoría</i>	9
1.5.3. <i>Normas de auditoría generalmente aceptadas</i>	10
1.5.4. <i>Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas</i>	10
1.5.5. <i>Tipos de auditorías</i>	12
1.5.6. <i>Fases de la auditoría</i>	15
1.5.7. <i>Estructura del informe de auditoría</i>	15
1.5.8. Auditoría Administrativa	16
1.5.8.1. <i>Importancia</i>	16
1.5.8.2. <i>Alcance de la auditoría administrativa</i>	16
1.5.8.3. <i>Objetivos</i>	17
1.5.8.4. <i>Etapas de la auditoría administrativa</i>	18
1.5.8.5. <i>Principios de la auditoría administrativa</i>	20

1.5.9.	<i>Control interno</i>	21
1.5.9.1.	<i>Objetivos del control interno</i>	21
1.5.9.2.	<i>Métodos para la evaluación del control interno</i>	22
1.5.10.	<i>Evaluación del control interno</i>	23
1.5.11.	<i>2.2.11 Riesgo de auditoría</i>	24
1.5.12.	<i>Tipos de riesgos de auditoría</i>	24
1.5.13.	<i>Coso III</i>	26
1.5.14.	<i>Archivo Permanente</i>	27
1.5.15.	<i>Archivo Corriente</i>	27
1.5.16.	<i>Programa de trabajo de auditoría</i>	27
1.5.17.	<i>Papeles de trabajo</i>	27
1.5.18.	<i>Indicadores de gestión</i>	28
1.5.19.	<i>Evidencia de auditoría</i>	28
1.5.20.	<i>Hallazgos de auditoría</i>	29
1.5.21.	<i>Informe de auditoría</i>	29
1.6.	<i>Idea a defender</i>	29
1.6.1.	<i>Idea General</i>	29
1.6.2.	<i>Ideas específicas</i>	30
1.7.	<i>Variables</i>	30
1.7.1.	<i>Variable Independiente</i>	30
1.7.2.	<i>Variable Dependiente</i>	30

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	31
2.1.	Métodos de investigación	31
2.1.1.	<i>Método deductivo</i>	31
2.1.2.	<i>Método inductivo</i>	31
2.1.3.	<i>Método descriptivo:</i>	31
2.2.	Tipo de investigación	31
2.2.1.	<i>De campo</i>	31
2.2.2.	<i>Documental</i>	32
2.2.3.	<i>Descriptiva</i>	32
2.2.4.	<i>Explicativa</i>	32
2.3.	Población y muestra	33
2.3.1.	<i>Muestra</i>	33
2.4.	Técnicas e instrumentos	33

2.4.1.	<i>Técnicas:</i>	33
2.4.2.	<i>Instrumentos</i>	34

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	35
3.1.	Interpretación de resultados	35
3.2.	Propuesta	44
3.2.1.	<i>Tema</i>	44
3.2.2.	<i>Objetivos de la propuesta</i>	44
3.3.	Contenido de la propuesta	44
3.3.1.	<i>Archivo permanente</i>	46
3.3.2.	<i>Archivo corriente</i>	61
3.3.2.1.	<i>Fase I Conocimiento preliminar</i>	62
3.3.2.2.	<i>Fase II</i>	74
3.3.2.3.	<i>Fase II Ejecución</i>	84
3.3.2.4.	<i>Fase IV Comunicación de resultados</i>	107
	CONCLUSIONES	115
	RECOMENDACIONES	116
	BIBLIOGRAFÍA	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Evaluación de las funciones administrativas	7
Tabla 1-2:	Evolución de la Auditoría.....	8
Tabla 1-3:	Resumen de las Normas Internacionales de Auditoría.....	12
Tabla 1-4:	Tipos de auditoría.....	13
Tabla 1-5:	Principios del COSO III	26
Tabla 2-1:	Población.....	33
Tabla 3-1:	Informando que la auditoría administrativa	35
Tabla 3-2:	Realización de auditoría administrativa	36
Tabla 3-3:	Plan estratégico	37
Tabla 3-4:	Actualizado en normativa vigente	38
Tabla 3-5:	Capacitaciones.....	39
Tabla 3-6:	Procesos establecidos	40
Tabla 3-7:	Le proporciona los materiales necesarios.....	41
Tabla 3-8:	Información oportuna.....	42
Tabla 3-9:	ealización de auditoría.....	43

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-1:	Teorías de la auditoría	9
Ilustración 1-2:	Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	11
Ilustración 1-3:	Estructura del informe	15
Ilustración 1-4:	Auditoría Administrativa.....	17
Ilustración 3-1:	Conocimiento de la auditoría administrativa.....	35
Ilustración 3-2:	Realización de auditoría administrativa	36
Ilustración 3-3:	Plan estratégico.....	37
Ilustración 3-4:	Actualizado en la normativa vigente	38
Ilustración 3-5:	Capacitaciones.....	39
Ilustración 3-6:	Capacitaciones.....	40
Ilustración 3-7:	Capacitaciones.....	41
Ilustración 3-8:	Información oportuna	42
Ilustración 3-9:	Realización de auditoría	43
Ilustración 3-10:	Auditoría administrativa.....	45
Ilustración 3-11:	Organigrama	60

RESUMEN

La entidad financiera “Misión de Integración Servicio Social Ltda.”, no cuenta con una auditoría administrativa lo que dificulta en la toma de decisiones y la adopción de normas adecuadas que generen oportunidades en beneficio de la entidad, es por ello que el presente Trabajo de Titulación tuvo por objetivo general: ejecutar una auditoría administrativa donde se evalúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social, del cantón Quito, provincia de Pichincha periodo 2021, con la finalidad de mejorar el desarrollo de los procesos internos, para lo cual se realizó la consulta bibliográfica a fin de contar con material suficiente para el direccionamiento de las fases de auditoría, adicionalmente se incluyeron antecedentes investigativos completando la fundamentación teórica, la metodología aplicada fue de modalidad mixta ya que se realizaron los hechos acontecidos en la institución y aplicación de indicadores de gestión, entre las técnicas empleadas tenemos la entrevista al representante legal, encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa y la observación directa que permitió recabar información sobre el desarrollo de los procesos internos, se evaluaron el proceso de otorgamiento de créditos, recuperación de cartera .administración del talento humano donde se verificó el cumplimiento de la jornada laboral, la existencia de capacitaciones, evaluación del desempeño y el cumplimiento de funciones; donde se pudo establecer que no se han cumplido dichos planes afectando considerablemente el desempeño del personal que labora en la institución financiera, en conclusión: a pesar de contar con una normativa interna esta no ha sido aplicada debidamente afectando los rendimientos, por lo que se recomienda procesos de capacitaciones y la elaboración de planes que fomente el cumplimiento de los objetivos.

Palabras clave: <AUDITORÍA ADMINISTRATIVA>, <PROCESOS>, <PERSONAL>, <MANUAL DE CRÉDITOS>, <INDICADORES DE GESTIÓN>.



18-08-2023

1687-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The financial entity "Misión de Integración Servicio Social Ltda. "does not have an administrative audit, which makes it difficult to make decisions and adopt appropriate rules that generate opportunities for the benefit of the entity, which is why the general objective of this Degree Project was to execute an administrative audit where Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social, of Quito canton, Pichincha province period 2021 is evaluated, with the purpose of improving the development of the internal processes, for which the bibliographic research was carried out in order to have enough material for the direction of the audit phases, additionally, background research was included completing the theoretical foundation, the methodology applied was of mixed modality since the facts occurred in the institution and application of management indicators were carried out, among the techniques used we have the interview to the legal representative, survey applied to the officials of the financial entity and the direct observation that allowed gathering information on the development of the internal processes, the process of granting credits, recovery of portfolio was evaluated, human talent management where it was verified that the institution has a good management of human talent. human talent management, where compliance with the working day, the existence of training, performance evaluation and the fulfillment of functions were verified; in conclusion despite having internal regulations, these have not been duly applied, affecting the performance of the personnel working in the financial institution. Therefore, training processes and the elaboration of plans that promote the fulfillment of the objectives are recommended.

Keywords: <ADMINISTRATIVE AUDIT>, <PROCESSES>, <PERSONNEL>, <CREDIT MANUAL>, <MANAGEMENT INDICATORS>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo ejecutar una auditoría administrativa que evalúa la cooperativa de crédito misión de integración servicio social del cantón Ambato el cual ayuda a mejorar el desarrollo de los procesos internos, el documento consta de cuatro capítulos.

En el primero capítulo, se definió el planteamiento del problema de forma macro, mesa y micro se delimitó, se definieron objetivos y justificativos.

En lo referente, al marco teórico tenemos los antecedentes investigativos y la fundamentación teórica considerando las dos variables de estudio.

En el capítulo II, marco metodológico tenemos los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, necesarios para recabar datos precisos para la auditoría administrativa.

Capítulo III marco de resultados y el marco propositivo, se desarrollaron las fases de la auditoría administrativa; finalmente tenemos las conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. *Macro*

Los sistemas financieros latinoamericanos, en estos últimos años han presentado varios cambios enfocados al desarrollo, generando diversas alternativas para la captación de clientes, abarcando la mayoría de los casos del mercado. Según Carvalho (2018), la competencia de estas características puede ser contraproducente para la estabilidad financiera. Por otra parte, existe una combinación entre competencia y estabilidad, procurando una economía estable. Sin embargo, la última crisis financiera inquietó, de manera significativa a las instituciones financieras no solo se vieron afectadas las más grandes, sino que desaparecieron las pequeñas. Por estos, acontecimientos en casi todos los países de Latinoamérica se implementó normativas, enfocadas a cuidar los depósitos de las cuentas ahorristas y la liquidez de las cooperativas.

La economía de Latinoamérica se caracteriza por la apertura y liberalización de los mercados, esta iniciativa se ha dado en medio de fluctuaciones económicas. De acuerdo a la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria, 2018) el sector financiero ha permitido el ingreso de nuevos competidores internacionales quienes participan activamente en el mercado. Por lo tanto, la rentabilidad del sistema financiero indica el comportamiento del mercado, está involucrado en todos los espacios del ámbito de la producción y el consumo. (Navarro, 2018).

El sistema financiero es fundamental en la economía, su importancia ha crecido progresivamente por la expansión y avance ha generado en la estabilidad mismo del sistema financiero (Navarro, 2018). En el contexto latinoamericano este sector ha experimentado importantes transformaciones. Aquel crecimiento está sustentado por las nuevas formas de otorgar créditos a los socios, especialmente por las cooperativas de crédito, las cuales han ingresado a un nuevo mercado de una manera agresiva, es decir, su nicho de mercado ha monopolizado, donde el sector bancario no pudo llegar. Estos sectores en América latina son las partes rurales; es ahí, que el sector cooperativista financiera tiene una concentración de mercado considerable.

1.1.2. Meso

En el Ecuador las Cooperativas de Ahorro y Crédito han demostrado ser un sector preponderante, debido a que han logrado conseguir una integración, basadas en los preceptos fundamentales del cooperativismo como son: justicia social, igualdad, libertad, solidaridad, honestidad y pluralismo. Además de ser pilares fundamentales para la práctica de la economía popular y solidaria (Bombón & Pacheco, 2021).

Tomando en cuenta la crisis financiera en el país que tuvo como efectos el incremento e de las tasas de interés, problemas de solvencia y la pérdida de confianza en dichas entidades, desencadenando en la quiebra de algunos bancos privados y varias cooperativas a nivel nacional, lo cual provocó la desconfianza del público (Poveda, Erazo, & Neira, 2018).

Ocurriendo lo contrario en las cooperativas de ahorro y crédito que tuvieron un significativo crecimiento a través de la captación de dinero y la entrega del financiamiento de las actividades productivas, que no tenían acceso al crédito de la banca formal y los programas estatales de crédito para los sectores rurales los mismos que no eran atendidos.

En la actualidad para una entidad financiera los procesos correctos de la Auditoría administrativa los cuales contiene los indicadores de gestión es de gran importancia ya que proporcionan cifras reales de las operaciones o inversiones, los mismos que nos dan a conocer resultados obtenidos ya sean a corto, mediano o largo plazo (Bombón & Pacheco, 2021).

La auditoría administrativa se basa en la evaluación de calidad utilizando los enfoques de gestión de procesos, tiene como objetivo la organización y desarrollo administrativo para lograr ventajas competitivas y un mejor posicionamiento, de esta forma se garantiza el perfeccionamiento empresarial (Quintero Chacón & Fernández Elías, 2017). El proceso de la auditoría administrativa es evaluar las operaciones inadecuadas de los empleados para mejorar la productividad mediante la automatización y sistematización de procesos administrativos, y así alcanzar los objetivos organizacionales. (Montes, Porras, Muñoz, & Dextre, 2018).

El objetivo de la auditoría administrativa es emitir un criterio sobre el manejo administrativo de una entidad. Según Arias (2018) menciona que los objetivos de auditoría de gestión son:

- Determinar el nivel de control efectuado y evaluación de calidad de los funcionarios en el cumplimiento de los procesos internos

- Establecer el nivel de cumplimiento de actividades designadas a todos los integrantes de la entidad mediante la normativa vigente.
- Identificar si los controles gerenciales efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades.

Ante lo indicado se puede mencionar que se propone efectuar una auditoría administrativa en la entidad financiera con el fin de evidenciar las deficiencias o irregularidades que se presenten tanto en las áreas operativas como administrativo y contable, puesto que de sus colaboradores depende el crecimiento económico de la cooperativa, el mismo que se ha visto interrumpido por falta de compromiso de sus trabajadores, en cuanto al aprovechamiento óptimo de los recursos materiales, pese a contar con un personal suficiente y capacitado, esto a su vez no le ha permitido a la entidad, desarrollar al máximo sus capacidades y orientar el desempeño de sus actividades al mejoramiento de la calidad de los servicios que oferta a la comunidad.

1.1.3. Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. Se creó con un grupo de 11 socios en tres asambleas de fechas 8, 13 y 22 de Octubre del 2009 para discutir y aprobar la pre cooperativa con su respectivo estatuto necesarios para su funcionamiento, el cual fue ingresado a la Dirección Nacional de Cooperativas con documento No PIC-MIES-2009-22066, el 22 de Diciembre del 2009, y pedir que se les conceda persona jurídica.

La Cooperativa se conformó en el Cantón Quito, mediante acuerdo ministerial No 00035 de fecha 02 de Marzo del 2010, con un capital inicial mínimo y cuenta con personal capacitado para la administración de la cooperativa.

Registra como domicilio fiscal Av. 10 de Agosto y Juan Galindes, Pichincha, Quito, Santa Prisca., se encuentra registrado en el SRI con RUC número **1792242991001**, inició sus actividades comerciales el 02/03/2010.

No se ha realizado una Auditoría Administrativa que faciliten la toma de decisiones y la adopción de normas adecuadas que generen oportunidades, igualmente focalizadas, que conduzcan al desarrollo, fortalecimiento y estabilización de los negocios.

1.1.4. *Delimitación del Problema*

Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda.

Temporal: La Presente Auditoría se realizará en el año 2021.

1.2. Objetivos

1.2.1. *Objetivo general*

Ejecutar una auditoría administrativa que evalúe la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, Periodo 2021, el cual ayude a mejorar el desarrollo de los procesos.

1.2.2. *Objetivos específicos*

- Fundamentar teóricamente el contenido teórico que orientan el desarrollo de una auditoría administrativa.
- Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, lo cual permita conocer los problemas que atraviesa.
- Desarrollar la Auditoría Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. del Cantón Quito, Provincia de Pichincha en el período del 1 de enero al 31 de Diciembre del 2021 para de esta manera identificar las fortalezas y debilidades de cada una de las actividades que realiza esta emisora.

1.3. Justificación

Este trabajo de investigación justifica su importancia práctica y funcional en el ámbito local, regional y porque no decir a nivel nacional, ya que los resultados obtenidos contribuirán para el desarrollo de la CAC Misión de Integración Servicio Social Ltda., como para aquellas que se encuentren con los mismos problemas, debido a que se puede considerar como una solución la realización de una Auditoría Administrativa, para que le permita alcanzar sus metas y objetivos planteados, basándose en una rentabilidad estable.

Así también se puede enfatizar que el uso de la auditoría hoy en día contribuye al desarrollo de la organización y su entorno. Para asegurar una buena gestión en cualquier negocio, se necesitan mejoras de acuerdo al avance del conocimiento, al ritmo de la tecnología y la adopción de normas

adecuadas que generen oportunidades, que conduzcan al desarrollo y estabilización de los negocios.

El estudio efectuado en torno a la realización de la Auditoría Administrativa, ayudara a mejorar la rentabilidad de la Cooperativa, y tiene como utilidad permitir el reconocimiento de sus debilidades competitivas, establecer riesgos potenciales, enfrentan la administración, para establecer y corregir falencias, y utilizar técnicas o herramientas de Auditoría Administrativa que contribuyan a la toma de decisiones, las mismas que bien encaminadas conduzcan al desarrollo, fortalecimiento de la cooperativa.

Finalmente la investigación planteada, se justifica por el apoyo de los empleados de la Cooperativa, y las deficiencias encontradas en la administración general, los directivos de la cooperativa están prestos a proveer de toda la documentación necesaria e información adicional que la investigación lo amerite, se tiene la posibilidad de aplicar los diferentes instrumentos de investigación, la disponibilidad de recursos humanos, materiales y tecnológicos el tiempo es suficiente para su desarrollo, y sobre todo se tiene la voluntad para cumplir con el trabajo y lograr las metas planteadas.

1.4. Antecedentes investigativos

1.4.1. Antecedentes históricos

La Auditoría administrativa en la provincia Tungurahua constituye un factor fundamental del desarrollo, que es inherente y que se comprende como tal sólo si facilita a las organizaciones el logro de su Misión y sus funciones sustantivas, y está referida a las actividades vinculadas a la planificación, organización institucional, su dirección y gestión efectiva, el manejo económico-financiero orientadas al eficiente funcionamiento de las organizaciones y a la consecución de resultados efectivos en beneficio de la sociedad.

El estudio de Freire (2018) con el tema “Auditoría Administrativa y su incidencia en el Plan Estratégico de la empresa AMBATOL Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato, indica que, la auditoría nos proporciona una evaluación cuantificada en cada órgano de la institución. Es decir, nos proporciona un panorama administrativo integral de la organización que se audita, señalando un grado de efectividad de cada una de las unidades administrativas; por consecuencia, señalando también aquellas áreas cuyos problemas exigen una mayor atención. Sin embargo, se nos presenta la siguiente interrogante: ¿Qué proporcional es el “ad hoc” para practicar esta técnica? Cada profesional tiene un área de actuación exclusiva, un área de acción en que sólo él puede intervenir.

1.5. Fundamentación teórica

1.5.1. Teoría de la administración y evolución de la auditoría

La administración en una empresa es importante ya que se encuentran las funciones técnicas y financieras. La planeación, coordinación y el control de los procesos internos indispensables en el desarrollo organizacional. Los principios de administración son flexibles enfocados en resolver las necesidades presentadas, algunos principios más usados son: división del trabajo según organigramas, autorización por documentos internos, disciplina en el cumplimiento de las actividades, orden, estabilidad del personal, entre otros (Fayol, 2020).

La administración es una herramienta de apoyo donde se puede planificar las funciones administrativas y controlar los recursos humanos y/o financieros existentes en una empresa, de esa manera sostener un liderazgo en el mercado por el control a las operaciones. A continuación, se presenta la evolución de las prácticas administrativas en relación a un estudio realizado (Torres, 2019).

Tabla 1-1: Evaluación de las funciones administrativas

Tiempo 1922-1924		Tiempo 1942-1953			Tiempo 1994-2000	
Práctica	Acontecimiento	Acontecimiento	Práctica	Acontecimiento	Acontecimiento	Práctica
Administración	Acciones comerciales	Racionamiento de materiales	Política de negocios	Descentralización	Visión	Liderazgo
Personal	Beneficios paternalistas	Mujeres toman temporalmente roles no tradicionales	Recursos humanos	Suspensión incomoda de trabajo	Organizacionales flexibles y trabajo inseguro	Dirección de personal
Ventas	Aparición de clientes duraderos	Racionamiento	Ventas y mercadotecnia	Demanda deprimida	Resurgimiento de equidad de marcas	Ventas y mercadotecnia
Producción	Fábricas rediseñadas para el uso de motores eléctricos	Investigación de operaciones	Operaciones	Búsqueda de bajos costos en el área de manufactura	Organización virtual	Valor agregado
Contabilidad	Retorno sobre inversión	Crecimiento de la auditoría profesional	Contabilidad	Contabilidad divisional	Evaluación del capital intelectual	Evaluación de resultados
Finanzas	Investigaciones públicas equitativas en aceptación creciente	Bonos de guerra	Finanzas	Medición del PNB	Derivados	Finanzas

Fuente: Torres (2019).

La auditoría tiene varias etapas, los orígenes de la auditoría se actualizaron en el Reino Unido se utilizó un sistema de control interno para comprobar la integridad de los integrantes de la organización. Durante la Revolución Industrial, la auditoría tuvo mucho éxito, ya que las empresas sufrieron recesiones, lo que brindó a los socios y accionistas confianza en las soluciones

financieras. Gracias a la crisis de Wall Street de 1929, que se extendió a diferentes países, como Estados Unidos, donde las prácticas y procesos contables se desarrollaron significativamente. a la falta de legislación comunitaria, tras lo cual se elaboró y aprobó un plan general de cuentas (Mendez, 2018).

La auditoría ha sufrido un desarrollo extraordinario en los procesos internos; lo cual, es beneficiario para identificar la situación actual que viven las organizaciones ya que, se estandarizó normas de origen interno y externo, procesos, leyes y técnicas destinadas para el uso correcto de la información empresarial, en la actualidad se desarrollará mediante ese esquema. En el siguiente cuadro se resume el progreso de la auditoría (Constanza , 2020).

Tabla 1-2: Evolución de la Auditoría

Componente principal	Pre - Historia	Edad Media	Edad Industrial	Edad Informática e - Business
Énfasis organizacional	Hechos	Inventario	Legalidad estatal	Electrónica tecnología de la información
Materia prima	No existe	Patrimonio	Jerarquías	Procesos (Cadena de valor)
Definición	Hechos	Datos	Información	Conocimiento presentación de reportes
Criterio	Complacer al rey	Resultados del inventario	Aplicación de normas y leyes	Aportes al negocio
Resultados orientados al	Rey	Propietarios	Accionistas	Stakeholders
Instrumentos	Oído	Papel manual	Papel + Maquina	Sistema informático
Evidencia	Lo escuchado	Documentos de los inventarios	Hallazgos y papales de trabajo	Evidencia analítica documentos electrónicos
Profesional	No existe	Contador profesional (PN)	Contador público (PN/PJ)	Contador profesional (PN/PJ)

Fuente: Constanza (2020).

En la etapa de la auditoría anglosajona fue estimada como un procedimiento limitado, autónomo aplicado por los contadores públicos, se basan en tres teorías necesarias para el cumplimiento de las metas empresariales, que se muestra en el siguiente gráfico (Constanza , 2020).

Teoría de la información	Teoría de la agencia	Teoría de seguros
<ul style="list-style-type: none"> • Relacion entre la economia, finanzas y contabilidad • Mejor toma de decisiones • Reduccion de riesgos operativos • Desarrollo de un sistema contable agil y rapido 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervision y monitoreo • Analisis de las actividades por parte del personal eterno • Ineficiente toma de decisiones por parte de los superiores 	<ul style="list-style-type: none"> • Los seguros ayudan al monitoreo y control de la informacion • El auditado es responsable de las irregularidades reflejadas en los estados dinancieros

Ilustración 1-1: Teorías de la auditoría

Fuente: Constanza (2015).

La relación entre la teoría de la información y la auditoría que busca mantener una actitud independiente, honesta y veraz frente a la toma de decisiones. Además, reestructuró la toma de decisiones administrativas, analizan y definen los mecanismos para la reducción de los riesgos y mejoró los procedimientos operativos. La teoría de agencia y auditoría mantiene el control mediante las instituciones reguladoras del sistema financieros solidarios, reflejando los resultados de la ineficiencia del operador. (Melissa, 2017).

1.5.2. Auditoría

Una auditoría es un proceso sistemático, que parte de un análisis financiero de los estados financieros emitidos por una organización, cuyo objetivo principal es verificar la información financiera y económica de una empresa. Así mismo, comprobar si las actividades operativas, comprueba la existencia del control interno, finalmente, brinde informes financieros sólidos, hallazgos y recomendaciones para tomar mejores decisiones (Espino, 2018).

La palabra auditoría procede del latín auditor, que desempeñan la verdad o falsedad de lo analizado. También es considerado como un proceso sistemático, independiente de comprobación documental ordenada, es imparcial en su criterio. El desarrollo de una auditoría se debe a la verificación del sistema de gestión para alcanzar los objetivos determinados (Cienfuegos, Gómez, & Millas, 2021).

Brevemente, una auditoría es un proceso ejecutado por auditores independientes enfocados a examinar los estados financieros y luego brindan opiniones profesionales sobre la razonabilidad de los estados financieros. (Mendivil, 2018).

1.5.3. Normas de auditoría generalmente aceptadas

Los estándares de auditoría generalmente aceptados es una guía para el auditor, son una parte muy importante del proceso de diseño de la auditoría. Fueron creados para el proceso de auditoría, permite un trabajo de aseguramiento, opiniones claras y precisas, conclusiones y recomendaciones para mitigar el riesgo. (Vara, 2017).

Las NAGAS se utilizan en todo el proceso de análisis de control tiene relación directa con las funciones del auditor como persona, determinando los requisitos y competencias de cada uno de los puestos de trabajo, que debe cumplir como auditor. Además, son un análisis necesario para el cálculo en su práctica laboral (Falconí, 2019).

1.5.4. Clasificación de las normas de auditoría generalmente aceptadas

En general, es posible agrupar las normas de auditoría en tres categorías:

- Normas generales enfocadas al trabajo del auditor,
- Normas de trabajo de campo aplicadas en cada una de las fases de auditoría y
- Normas de presentación de informes procurando generar un mensaje claro y preciso de la información.

Las normas son estándares mínimos para la ejecución de una auditoría. Cada compromiso de auditoría puede requerir un trabajo de auditoría, con el propósito de emitir adecuadamente una opinión. Se presenta a continuación una síntesis de las normas:

Normas generales:

Suelen hacer referencia a las condiciones y características de quien realiza el trabajo. Se refieren a lo siguiente:

- La auditoría debe ser realizada por una persona que cumpla con una formación y competencia direccionada a esta acción. Para el efecto, el auditor debe tener experiencia, así como mantenerse actualizado.
- El auditor debe ser independiente en realidad y apariencia, procurando un trabajo sin compromisos definidos con la administración de la entidad.
- El auditor debe tener debido cuidado profesional en la aplicación de los procedimientos de la auditoría.

Normas de trabajo de campo:

Suelen referirse a la manera de ejecutar la labor:

- El trabajo está adecuadamente planeado, plasmado en un documento con fechas cronológicas con acciones de supervisión permanentes.
- El auditor debe obtener una comprensión del cliente, las actividades autorizadas para su aplicación y sus procedimientos de control interno, incluyendo la naturaleza, y las pruebas a ejecutarse.
- Las evidencias y pruebas obtenidas durante la auditoría deben ser suficientes y competentes para la definición de los valores presentados en los estados financieros. para respaldar las cifras y las afirmaciones del informe.

Normas de presentación de informes

Estas normas hacen referencia a las consideraciones respecto de la emisión del informe:

- En una auditoría financiera, se preparó conforme a los principios y la normativa vigente que se emplean en la jurisdicción todas las cuentas.
- El auditor debe expresar si cualquier información adicional para la comprensión de las cifras de los estados financieros.
- El auditor debe incluir su opinión sobre la información presentadas por la administración de la entidad. (Rodríguez I. , 2020)

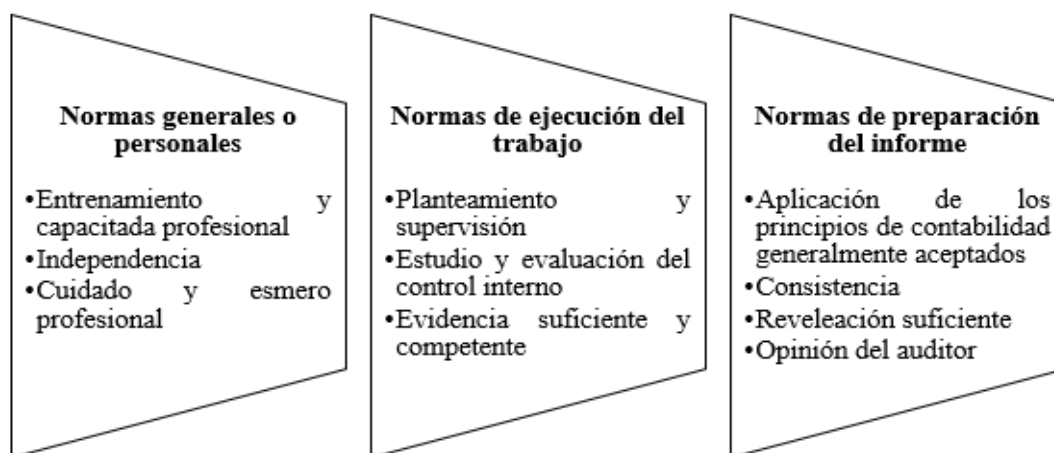


Ilustración 1-2: Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Fuente: Paredes (2020).

Las normativas utilizadas estandarizadas con base a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), NAGA, NIC y los PCGA (Cajiao, García , & Jimbo, 2016).

Tabla 1-3: Resumen de las Normas Internacionales de Auditoría

Nº	Contenido
100-199	Asuntos introductorios
200-299	Principios generales y responsabilidades
300-499	Evidencia de auditoría
500-599	Uso del trabajo de otros
700-799	Conclusiones y dictamen de auditoría
800-899	Áreas especializadas
1000-1100	Declaraciones Internacionales de Practicas de auditorías

Fuente: Cajiao, García & Jimbo (2016).

1.5.5. Tipos de auditorías

Según Paredes (2020), la auditoría cuenta con diversos campos de estudio, lo cual se dividen como:

- Auditoría administrativa, operativa, gestión, etc.
- Auditoría financiera
- Auditoría ambiental
- Auditoría tributaria
- Auditoría gubernamental
- Auditoría informática

Tabla 1-4: Tipos de auditoría

Nombre	Descripción
Auditoría financiera	Tiene como objetivo examinar los estados financieros de una organización, evidenciando la situación económica actual.
Auditoría administrativa, operativa, gestión, etc.	Es la evaluación de los procesos de gestión de una empresa, además revisa el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.
Auditoría gubernamental	Es el análisis financiero, administrativo y presupuestario de una entidad pública también se aplican examen especial para revisar a fondo el desarrollo de las obras públicas, adquisiciones de bienes, entre otras.
Auditoría tributaria	Determinada como una auditoría fiscal donde se muestran las operaciones tributarias comprobando la veracidad de los resultados.
Auditoría informática	Examen del sistema computarizado que utiliza una organización para ejecutar las operaciones financieras, así mismo ayuda con el control interno y la eliminación de riesgos informáticos.
Auditoría ambiental	Su objetivo es proteger la vida de todo ser vivo y controlar los recursos naturales de un sector, debido a la alta contaminación ambiental que existe en el mundo.

Fuente: Paredes (2020).

Para (Bernal, 2021), Independientemente de su tamaño, las diferentes auditorías que una entidad debería aplicar -parcial o totalmente- en algún momento son:

Externa o legal

Es la más popular. Es ejecutado por parte de un profesional externo que realmente se ajusten a la realidad del negocio, estas disposiciones legales son internas o externas.

Interna

La ejecutan los mismos colaboradores de la empresa pues se cuenta con un departamento para su aplicación tiene el objetivo de definir la validez de las operaciones y la política general de la organización. Es clave para el control interno aporta importantes soluciones a la problemática institucional.

Operativa

La ejecuta un profesional especializado con el fin evaluar la empresa y su gestión procurando el cumplimiento de las actividades internas de la empresa.

Pública gubernamental

Con el fin de verificar por los organismos estatales, actúen dentro del ámbito de sus atribuciones y con sujeción a los procedimientos definidos en la normativa legal”.

Informática

Es una evaluación de las redes y sistemas informáticos realizada por un especialista en esta rama para garantizar su correcto funcionamiento y el almacenamiento de las bases de datos de la empresa.

Integral

Este tipo de auditoría evalúa la información financiera, su estructura, los sistemas de control internos. Todo, para obtener una visión global del funcionamiento.

Financiera

Se encarga de examinar los estados financieros y verificar si los saldos incluidos en los estados financieros presentan coherencia verificando de esta manera la razonabilidad de los saldos.

De recursos humanos

Se emplea para revisar la plantilla de personal, y el cumplimiento de los planes definidos para una correcta gestión del talento humano.

Ambiental

Analiza el impacto ambiental, así como su alineamiento con la legislación sobre el medio ambiente, realizado por un profesional en la rama.

1.5.6. Fases de la auditoría

En este sentido la Contraloría General del Estado (2020), menciona que el proceso puede resumirse: comienza en la consignación de la orden de trabajo y termina en la emisión del informe final que cumplan con las normas de presentación para la presentación de los resultados.

- Planeación de auditoría en base a un cronograma y un conjunto de actividades.
- Asignación del equipo de trabajo capaz de cumplir con los procesos de auditoría
- Ejecución de la auditoría con la presentación de los hallazgos
- Preparación del informe con un lenguaje constructivo y adecuado para la toma de decisiones.
- Distribución del informe
- Seguimiento de las acciones en caso de que sea aprobado por la administración de la compañía.

1.5.7. Estructura del informe de auditoría

Según Rodríguez (2018), la estructura de un informe de auditoría es:

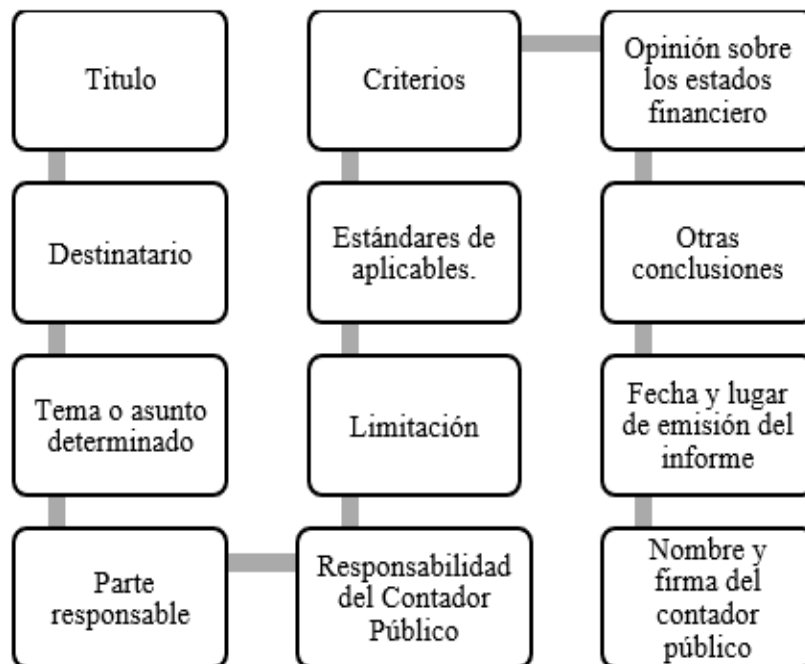


Ilustración 1-3: Estructura del informe
Fuente: Rodríguez (2018).

1.5.8. Auditoría Administrativa

Para RAY Whittington, en el texto de Auditoría Administrativa Primera Edición Pág. 34 indica que: “Es una revisión sistemática de la información y de evaluación de una entidad, que se lleva a cabo con la finalidad de determinar los niveles de eficiencia y eficacia en las operaciones”.

Por otro lado, Jarquín (2019) mantiene que a través de este tipo de auditoría se efectúa un análisis profundo de la entidad para medir el desempeño para poder identificar las oportunidades de la entidad para el crecimiento, a través de la creación de un valor agregado y que marquen la diferencia en el mercado en el que se desarrolle el estudio.

Podemos citar además lo expresado por Franklin (2017) el mismo mantiene que:

La auditoría administrativa ha sido, es un hecho lógico en sus raíces es la herramienta más versátil, consecuente con la realidad empresarial. Llevar a cabo una auditoría administrativa para asimilar las experiencias y transformarlas en conocimiento, cómo llegó hasta allí, de donde partió y a dónde quiere llegar. (pág. 4)

1.5.8.1. Importancia

El proceso completo de la auditoría administrativa es esencial debido a que brinda a la entidad seguridad en la continuidad de las funciones en términos de eficiencias, debido a que a través del proceso se mejora el control interno, proporciona además herramientas beneficiosas para el personal mediante la estipulación de objetivos a alcanzar puede ejercerse una vigilancia, aplicarse medidas correctivas a aquellos procedimientos ineficientes o las incorrectas que deben ser respetadas. (Melgar, 2018)

1.5.8.2. Alcance de la auditoría administrativa

Por lo que se refiere a su área de influencia, comprende su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. Esta connotación incluye aspectos tales como:

- Naturaleza jurídica de la entidad regulado en su documento de creación
- Criterios de funcionamiento según lo definido por el organismo de control
- Estilo de administración definido por la alta gerencia
- Proceso administrativo plasmado en los manuales
- Sector de actividad

- Ámbito de operación definido para el personal
- Número de empleados debidamente contratados
- Relaciones de coordinación
- Desarrollo tecnológico en sus sistemas informáticos y de bases de datos
- Sistemas de comunicación e información
- Nivel de desempeño definido mediante evaluación del desempeño laboral
- Trato a clientes (internos y externos)
- Productos y/o servicios razón de ser de la empresa
- Sistemas de calidad aprobados por la empresa (Villacís T. V., 2020)

1.5.8.3. *Objetivos*

Entre los objetivos de la Auditoría Administrativa se puede mencionar los siguientes:

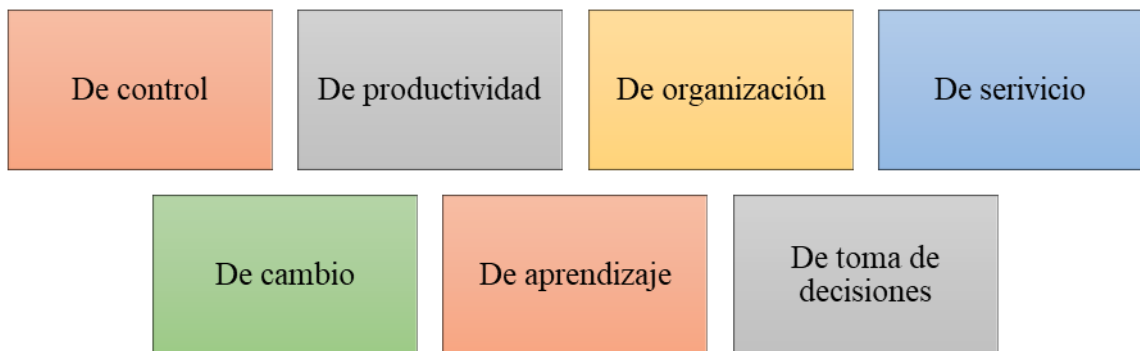


Ilustración 1-4: Auditoría Administrativa

Fuente: (Villacís V. , 2017).

- **De control:** El proceso de una auditoría Administrativa está enfocado en los procedimientos y la ejecución integral que se encuentra la entidad según las políticas aplicadas.
- **De productividad:** Identifica las distintas metodologías de trabajo enfocadas a la utilización de los recursos en los procesos administrativos.
- **De organización:** Se busca una contribución y respeto a la estructura, de las organizaciones, evaluando la división del trabajo y funciones de las necesidades de la entidad.
- **De calidad:** Optimiza los procesos en base a objetivos y metas propuestas a su vez en los presupuestos ejecutados, con la finalidad del máximo aprovechamiento de los recursos de los objetivos organizacionales.
- **De cambio:** Con la finalización del proceso de auditoría mejore los procesos administrativos que se han manejado, a través de estas sugerencias para enfocarse y se encamina de forma distinta.

- **De aprendizaje:** Cabe mencionar además que los procedimientos presentan la necesidad de un cambio, y el descubrimiento de nuevas estrategias, basadas tanto en la experiencia como en estudios previos.
- **De toma de decisiones:** A través del informe emitido al examen basa sus decisiones de cambio respecto a las conclusiones extraídas y por tanto sirve de soporte para la implementación de los procesos necesarios para el correcto funcionamiento institucional. (Revelo, 2016)

De acuerdo con Canseco (2017) se puede identificar dos tipos debido al alcance en el proceso, entre las cuales tenemos:

Total: Involucra el examen ejecutado a todos los procesos administrativos para la medición del desempeño, como el diseño de los objetivos organizacionales.

Parcial: Es el análisis cuyo enfoque se centra en un proceso tales como producción, ventas, finanzas, recursos humanos, entre otros.

1.5.8.4. *Etapas de la auditoría administrativa*

Según Franklin (2017) el área de influencia que abarca una auditoría administrativa, comprende la totalidad de una organización.

Esta connotación incluye aspectos tales como:

- Naturaleza jurídica de la entidad auditada
- Criterios de funcionamiento basada en la normativa aplicables
- Ámbito de operación que son reguladas por la administración
- Número de empleados
- Relaciones de coordinación mediante una gestión del talento humano
- Desarrollo tecnológico, los sistemas y las bases de datos
- Sistemas de comunicación de la compañía.
- Proceso administrativo (Franklin, 2017)

Para los autores (Rubio, Hernandez, & Fuentes, 2018), el proceso de la Auditoría Administrativa requiere de las siguientes etapas.

1. Planeación

2. Examen
3. Evaluación
4. Presentación

Manifiesta Pérez M. (2020), Generalmente para realizar cualquier tipo de auditoría, que debemos analizar los hechos y preparar la información para llevar a cabo de forma exitosa y con propósito previamente definido:

1. Planificación

Para que la auditoría sea exitosa es primordial elaborar un plan para la ejecución con los siguientes puntos:

Propósito de la auditoría

- ✓ - El alcance del trabajo de titulación
- ✓ - Actividades a desarrollarse en las fases de auditoria
- ✓ - Asignación del equipo auditor de profesionales competentes
- ✓ - Cronograma y tiempos de ejecución establecidos de las actividades de la auditoria
- ✓ - Detalles de los procedimientos que son aplicados en la fase de ejecución
- ✓ - Detalle de los departamentos, procesos o los productos de la empresa.
- ✓ - Personas que serán entrevistadas.

2. Preparación

En esta etapa el auditor líder asigna funciones para todos los procesos que deben ser verificados. Por medio de esta lista de chequeo les permite evaluar y registrar todo lo que sea necesario para obtener información de calidad.

3. Ejecución

Durante esta fase se desarrolla toda la auditoría. Se colecta toda la información con todos los hallazgos para sacar conclusiones que son presentados en el informe con los resultados finales.

4. Finalización y seguimiento

Luego de concluido el procedimiento, revisan los problemas con los resultados de la auditoría se establece un plan de seguimiento que se estén cumpliendo las recomendaciones de mejora en el tiempo.

Vásquez & Pinargote (2018), sugiere las fases de la auditoría de auditoría administrativa

Fase I Conocimiento Preliminar: etapa en la que se lleva a cabo a visita de observación; revisión de archivos, y la evaluación del control interno.

Fase II Planificación: en este lapso se elabora el plan y el programa de auditoría, el que personal interviniente, recursos a emplear y tiempo estimado para el cumplimiento de las actividades.

Fase III Ejecución: en esta fase se desarrollan las actividades programadas en el plan previamente desarrolladas, exponiendo en los papeles de trabajo y demás evidencias que sustentan el proceso.

Fase IV Comunicación de Resultados: en este periodo se mantiene la reunión de cierre para exponer la derivación de las actividades, compromisos que serán monitoreados en la siguiente etapa.

Fase V Seguimiento: se realiza la verificación del cumplimiento establecida en la fase anterior. Este monitoreo le sirve de base al auditor para el siguiente proceso de la empresa para cumplir con lo planteado. (pp. 31-32)

1.5.8.5. Principios de la auditoría administrativa

En este punto, es conveniente discutir los principios básicos de la auditoría administrativa, por lo que debemos enfatizar los siguientes tres principios básicos:

- **El significado de la evaluación.** - La auditoría administrativa no pretende evaluar la competencia en el desempeño de sus respectivos cargos.
- **Importancia del proceso de inspección.** - Una de las tareas de las auditorías de gestión es establecer la administración no demuestra que no siempre estén de acuerdo con lo que está pasando.
- **Posibilidad de multas administrativas.** - El auditor administrativo debe asumir el cargo y ser sancionado. Como tal, implica pensar en un sentido gerencial, muy importante de un contador administrativo. Villacís T (2020)

Hay que resaltar que, para ejecutar la auditoría administrativa se deben conocer los principios básicos que se detallan a continuación:

Permanencia: Este principio implica que, como órgano de fiscalización, la labor debe ser de tal forma continua, que permita una vigilancia constancia sobre las operaciones sociales en todas sus fases, desde su nacimiento hasta su terminación, por ello incluye la inspección y constatación de todo el proceso decisional generador de actividades.

1.5.9. Control interno

Afirma Pelazas M. (2018), El control interno es fundamental en todas las áreas.

Con carácter general, como siempre, el control interno se llevará verificando que la división de funciones está claramente establecida y comprobado los mecanismos de control.

Entre los puntos destacados dentro del control interno pesan los siguientes:

- La aprobación previa por los propietarios de las empresas a de todos los movimientos de cuentas afectadas.
- El control de las acciones, de la autocartera, de los dividendos...
- Los procedimientos de los pagos de dividendos.
- La existencia de registros contables.
- La existencia del libro-registro de socios, legalizado en el registro mercantil del lugar donde esté domiciliada la entidad. (p.49-77).

1.5.9.1. Objetivos del control interno

Mencionado por Andrade J. (2020), el control interno de cada organismo y estar constituido por las políticas y normas formal-mente dictadas, efectivamente implantados y los recursos humanos, financieros y materiales, cuyo funcionamiento coordinado al cumplimiento de los objetivos siguientes:

- a) Salvaguardar el patrimonio.
- b) Garantizar la exactitud, veracidad y oportunidad de la información.
- c) Procurar la eficiencia, eficacia, economía y legalidad de los procesos.

Como expresa Delgado et al. (2018), el control interno, busca promover la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales.

- a. Promover y optimizar las operaciones de eficiencia, eficacia, y economía en las operaciones.
- b. Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado.
- c. Cumplir la normatividad no solo en sus actos administrativos sino también financiero.
- d. Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- e. Fomentar los valores institucionales.
- f. Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios enfocados a la misión u objetivos encargados y aceptados.
- g. Promover que se genere valor público. (pp.7-8)

1.5.9.2. *Métodos para la evaluación del control interno*

Para Fonseca S, (2021), define:

- **Descriptivo**

Consiste en la descripción de las actividades que se desarrolla en la unidad administrativa, sujeto a auditoría. Es aplicado al sistema administrativo y operativo, que intervienen; describe de tal forma que siga el curso normal de la entidad.

- **Gráfico**

Es el método mediante el cual se contempla, por medio de cuadros o gráficos. Donde se encuentran debilidades de control, más tiempo en la elaboración de los flujogramas. Ofrecer información para diseñar con claridad un manual de procesos.

- **Cuestionario**

Es una herramienta de recolección de datos que una empresa para determinar las áreas de mejora. Busca establecer las funciones de las diferentes áreas de la organización

1.5.10. Evaluación del control interno

Como expresa Grajales & castellano (2018) , evaluación del Sistema de Control Interno: Pruebas de Cumplimiento, consiste en la realización de pruebas de cumplimiento para conocer los controles se encuentran en uso y que están operando.

Estas etapas denotan la necesidad organizacional de los procesos organizacionales para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno. (p. 4)

Ajuicio de KPMG (2019), el rendimiento del sistema de control interno debe evaluarse mediante actividades de monitorización continuas. Los procedimientos para supervisar la adecuación y efectividad de los controles identificados deben estar integrados en las operaciones y los procedimientos de monitorización forman parte del sistema de control, estos son independientes en gran medida de los elementos. Si bien la monitorización efectiva en toda la organización es un componente esencial de un sistema de control interno. El consejo, con la ayuda de la Comisión de Auditoría, debería recibir y revisar regularmente los informes sobre el control interno.

A continuación, señalamos algunos indicios de que el control interno no está funcionando según lo previsto y deberían actuar como señales de alerta:

Los ejecutivos y los equipos de negocio no participan en los procesos de evaluación de riesgos y controles

- Los debates formales sobre riesgos y controles que se aplican dentro de la organización.
- Los procesos de riesgos y controles no se enmarcan en la normativa legal.

El desarrollo del sistema de control interno.

- Escaso debate.
- La información se centra solo en el riesgo cubierto.

La supervisión y el cuestionamiento no son sólidos.

- Las evaluaciones de riesgo y control.
- No se cuestiona a los “business owners”.

El papel de la función de riesgos es confuso; en el mejor de los casos, se malinterpreta y, en el peor, se ignora.

- Escasa potestad para cuestionar las alternativas de solución.
- Se percibe como simples mecanismos de información.

Rendición de cuentas poco clara en materia de riesgo.

- Los riesgos no se abordan a tiempo.
- La auditoría interna.

Las garantías son desiguales: elevadas para los riesgos tradicionales e insuficientes para los riesgos emergentes.

- No existe una hoja de ruta.
- Los planes de auditoría interna.
- Los equipos ejecutivos dependen de las actividades internas.

1.5.11. *Riesgo de auditoría*

Para Saucedo H (2019), define como riesgo de auditoría:

Riesgo derivado de condiciones, hechos, u omisiones significativo que podrían afectar negativamente a la entidad y ejecutar sus estrategias con el establecimiento de objetivos y estrategias inadecuados. (p.9)

1.5.12. *Tipos de riesgos de auditoría*

En la opinión de (2022), se han determinado tres tipos de riesgos los cuales son:

Riesgo inherente

Riesgo de control

Riesgo de detección.

Veamos en detalle en qué consiste cada riesgo.

Riesgo inherente.

Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad, independientemente de los sistemas de control interno.

Si se trata de una auditoría financiera es susceptible a los estados financieros está fuera del control de un auditor por lo que difícilmente se puede determinar e la actividad realizada por la empresa. Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano de la entidad.

Riesgo de control.

El auditor, o la misma organización, puede perder el control, por lo que esta cumplirá con su objetivo de detectar las distintas situaciones que se pueden tener en la empresa.

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

Es por esto la necesidad y relevancia que una administración por la revisión y ajustes los procesos de control interno.

Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando los procedimientos para el buen desarrollo.

Riesgo de detección.

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría se trata de la no detección de la existencia de errores.

La responsabilidad de llevar a cabo una auditoría con procedimientos adecuados, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar del riesgo de control.

Es por esto que un proceso de auditoría que contenga problemas de detección muy seguramente en el momento de la forma adecuada no va a contribuir a la detección de riesgos inherentes y de control.

1.5.13. *Coso III*

De acuerdo con Heredia D. (2021), Es una comisión que fue formada por cinco organizaciones, que se llamó Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway).

El marco integrado de control interno COSO surge para dar respuesta a los riesgos de fraude, blanqueo, por las malas intenciones de algunas organizaciones para utilizar en su beneficio de cualquier entidad. (p.1)

Tabla 1-5: Principios del COSO III

Componentes	Principios
Entorno de control	1. La organización demuestra compromiso con los valores éticos que se desarrolla en la empresa
	2. El consejo de administración y ejerce la supervisión del sistema de control interno.
	3. La dirección establece con la supervisión y los niveles de autoridad y responsabilidad de los objetivos.
	4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales
	5. La organización define las responsabilidades a nivel de control interno
Evaluación del riesgo	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad y evaluación de los riesgos relacionados
	7. La organización identifica los riesgos en todos los niveles de la entidad y los analiza
	8. La organización considera la probabilidad de fraude para la consecución de los objetivos
	9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno
Actividades de control	10. La organización define las actividades de control hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos
	11. La organización define actividades sobre la tecnología
	12. La organización despliega las actividades de control de las líneas generales del control interno y procedimientos.

	13. La organización obtiene o genera de información para apoyar el funcionamiento del control interno.
Información y comunicación	14. La organización comunica la información internamente, para apoyar el funcionamiento del sistema.
	15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave del control interno
Actividades de supervisión - monitoreo	16. La organización selecciona para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando
	17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno según corresponda

Fuente: (OFSTLAXCALA, 2021).

1.5.14. Archivo permanente

Moreno L. (2022), Hace referencia a los papeles de trabajo que se va ejecutando la auditoría. El archivo permanente contiene los documentos que no cambiarán como por ejemplo la escritura de constitución. (p. 213)

1.5.15. Archivo corriente

Moreno L. (2022), El archivo corriente hace referencia a los papeles de trabajo estos surgen del desarrollo de las fases de auditoria administrativa. (p. 213)

1.5.16. Programa de trabajo de auditoría

Escalante (2018) manifiesta que: Aplicar y extender los procedimientos y la capacidad de crear relaciones escritas y organizadas.

1.5.17. Papeles de trabajo

Mora (2020) manifiesta que: Documento elaborado por el auditor, sobre la auditoría realizada y las decisiones tomadas para formar su opinión. Su función es proporcionar evidencia del trabajo realizado para respaldar su opinión.

Estos documentos contienen elementos de prueba que sustentan los hallazgos, observaciones y opiniones de las empresas investigadas. Estos documentos constituyen la base del informe final elaborado en respuesta a las recomendaciones.

1.5.18. Indicadores de gestión

Indica Zendesk (2022), Los indicadores de gestión son la expresión cuantitativa, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Si bien un indicador aislado revela la condición o estado, es un conjunto de indicadores definidos y analizados revela la situación general de la organización.

La función principal de los indicadores de gestión es evaluar el éxito cómo va la implementación de la misión y la visión, pero también el cumplimiento de los objetivos individuales de los empleados de la compañía.

De acuerdo con Zambrano et al (2021), es la expresión cuantitativa del comportamiento de un proceso, cuya importancia al ser comparada, puede estar indicando, se toma acciones correctivas o preventivas según el caso, para trabajar con los indicadores de los hechos hasta una buena toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso son una forma clave de retroalimentación un proceso de monitorear.

Indicadores de cumplimiento: Son relacionados indica el grado de consecución de las actividades de un programa por medio de pedidos.

Indicadores de evaluación: La evaluación tiene que ver con el beneficio para identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de los procesos de gestión.

Indicadores de eficiencia: Teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y destreza con el mínimo de recursos.

Indicadores de eficacia: Eficacia es ver cómo hacer efectivo un intento o propósito y están relacionado con las razones por ejemplo el grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos. (pp. 5-6)

1.5.19. Evidencia de auditoría

Según Deloitte (2019), La sección relacionada con la evidencia de auditoría refleja la trascendencia que tiene la evidencia para el proceso de la auditoría.

Evidencia, suficiente y apropiada, pero por otra parte también, confiable y relevante. El asunto es uno de los más complejos en la práctica de la auditoría, no solo por el proceso en sí mismo.

1.5.20. Hallazgos de auditoría

Para Issai (2019),

Los hallazgos de auditoría son el resultado de analizar la evidencia específica y su relación con los criterios de auditoría. Los hallazgos van ser utilizados para responder las preguntas de auditoría. Los hallazgos de auditoría normalmente contienen los siguientes elementos: criterios, evidencia, causas y efectos. (p-36)

1.5.21. Informe de auditoría

Según Manrique J (2019) define:

Es el documento final que redactan los auditores después de la realización completa de la auditoría, donde señalan la situación económica de la empresa, muestran su opinión. (p.222)

Duckardt B. (2019), El informe de auditoría consiste en la comunicación de los hallazgos, la opinión agrega credibilidad respecto a que los estados financieros, en la medida en que el profesional realice su tarea considerando los intereses de los usuarios que tomarán decisiones con base en ellos. De esta manera, el trabajo del profesional contribuye a brindar los estados financieros sea considerada menos riesgosa. Por su parte, los analistas de crédito recurren a diferentes fuentes de información.

La literatura sobre estructura de capital y financiamiento bancario que son consideradas por los proveedores externos de definir el otorgamiento de un crédito y que pueden actuar como mejores predictores de la calidad crediticia. (p. 4)

1.6. Idea a defender

1.6.1. Idea General

La ejecución de una auditoría administrativa permitirá evaluar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, Periodo 2021 para determinar su proceso.

1.6.2. Ideas específicas

- Como los procesos administrativos de cada departamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, Periodo 2021 ayudarán en la planificación de la auditoría.
- Como las pruebas de auditoría a los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, Periodo 2021, ayudará para la obtención de evidencia de los hallazgos.
- Como el informe de auditoría ayudará al mejoramiento de la toma de decisiones con comentarios, conclusiones y recomendaciones.

1.7. Variables

1.7.1. Variable Independiente

Auditoría administrativa

1.7.2. Variable Dependiente

Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Métodos de investigación

2.1.1. *Método deductivo*

Este tipo de método permite analizar la información obtenida de manera correcta, es decir de lo general a lo particular.

2.1.2. *Método inductivo*

Es importante para poder analizar los posibles problemas que presenta la entidad financiera en estudio además de poder sacar conclusiones las cuales nos darán información muy importante.

2.1.3. *Método descriptivo:*

La descripción se utiliza para frecuencias, promedios y otros cálculos estadísticos. A menudo el mejor enfoque, antes de la escritura de investigación descriptiva, es llevar a cabo un estudio de investigación.

2.2. Tipo de investigación

La investigación se basa en dos modalidades de investigación que son:

2.2.1. *De campo*

Según Cajal (2019), la investigación de campo es la recopilación de información fuera de un lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación.

Este tipo de investigación permitirá recabar información en el lugar donde se presenta el problema de estudio.

2.2.2. Documental

Según Galarza (2015), la investigación de carácter documental se apoya en la recopilación, cualquiera que éstos sean, donde el investigador fundamenta y complementa su investigación suelen ser las fuentes bibliográficas, iconográficas, fonográficas y algunos medios magnéticos.

La investigación documental ayudara a conocer las contribuciones científicas del pasado y establecer relaciones, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores con respecto al problema determinada, basándose en documentos como son: libros, revistas, periódicos, tesis de grado y otras publicaciones

2.2.3. Descriptiva

Según Bickman y Rog (1998), un estudio descriptivo es normalmente el mejor método de recolección de información y describe el mundo. Este tipo de estudio a menudo se realiza antes de llevar a cabo un experimento.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades. Miden o evalúan diversos aspectos y dimensiones a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es un estudio descriptivo mide cada una de ellas independientemente, para así y valga la redundancia describir lo que se investiga. (Dankhe, 1986).

En la presente investigación se utilizará el nivel descriptivo porque ayudará a recolectar la información, sirviendo como herramienta de análisis, de clasificación, y de sistematización del trabajo para su indagación.

2.2.4. Explicativa

El nivel explicativo porque se trata de responder o dar cuenta de los porqués del objeto de la investigación.

2.3. Población y muestra

3.3.1 Población

Para la presente investigación se tomará como objeto de estudio a todo el personal administrativo que labora en la entidad financiera, se detalla a continuación:

Tabla 2-1: Población

POBLACIÓN	Nº
Gerente	1
Contadora	1
Auxiliares Contables	1
Jefe de Crédito	1
Cobranzas	2
Cajeros	2
TOTAL	8

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

2.3.1. Muestra

El muestreo a utilizarse es el Muestreo Probabilístico Regulado por lo que no se determinara ningún tamaño y se trabajara con toda la población a investigarse, la cual está compuesta por ocho personas.

2.4. Técnicas e instrumentos

2.4.1. Técnicas:

Las técnicas que se utilizará, son:

La observación: Se observará al departamento administrativo si los procesos que realiza son los adecuados, así como también permitirá determinar si cumple con las normas establecidas para su desarrollo.

Entrevista: se aplicará al gerente de la entidad financiera, lo cual ayudará a recabar información actual de la situación de la cooperativa.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Este cuestionario está conformado por 10 preguntas aplicadas a los empleados del área administrativa de la cooperativa, lo cual ayudará a recabar información necesaria para el fundamento del trabajo propuesto.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Interpretación de resultados

1 ¿Está informado de que es la auditoría administrativa?

Tabla 3-1: Informando que la auditoría administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50%
No	4	50%
Total	8	100%

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

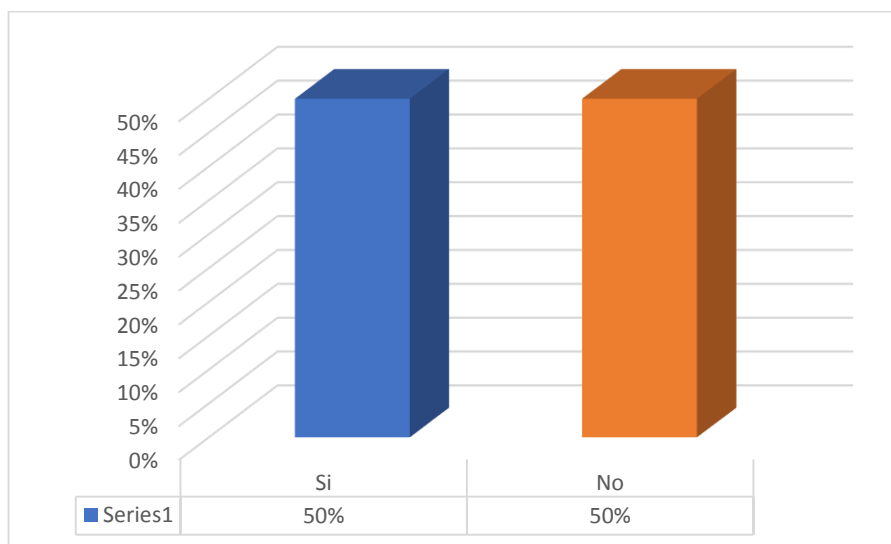


Ilustración 3-1: Conocimiento de la auditoría administrativa

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

Análisis e interpretación:

El 50% de los encuestados conoce que es auditoría administrativa y el 50% desconoce sobre el tema, los directivos no socializan la información que debe conocer el empleado para alcanzar las metas planteadas.

2 ¿Cree usted que la realización de la auditoría administrativa ayudará a mejorar los procesos administrativos?

Tabla 3-2: Realización de auditoría administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

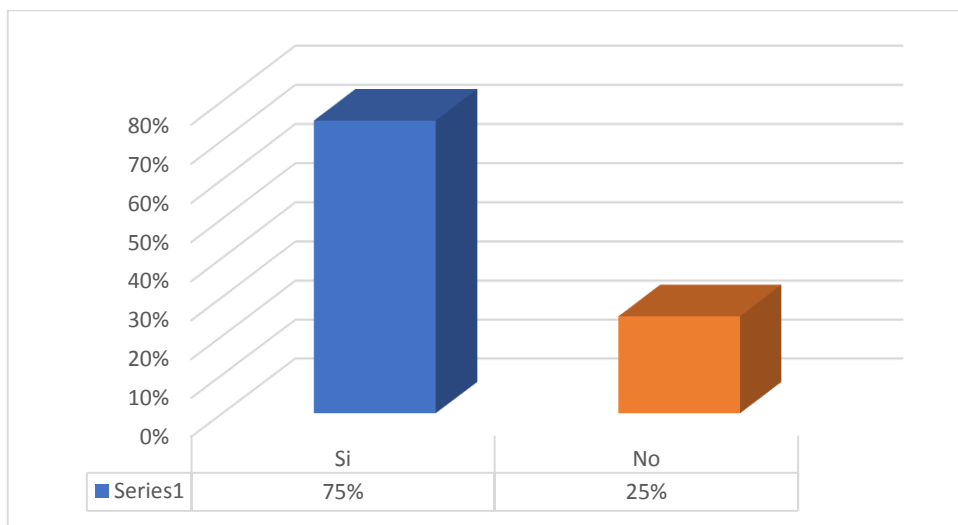


Ilustración 3-2: Realización de auditoría administrativa

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

Análisis e interpretación:

El 75% de los empleados encuestados mencionaron que la realización de la auditoría administrativa ayudará a mejorar los procesos administrativos debido a las actividades de indagación y comprobación, mientras que el 25% indica que no, por el desconocimiento que tienen los empleados sobre el tema, cabe destacar que es importante para identificar las deficiencias y corregirlas a tiempo.

3 ¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con planeación estratégica para su desarrollo?

Tabla 3-3: Plan estratégico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25%
No	6	75%
Total	8	100%

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

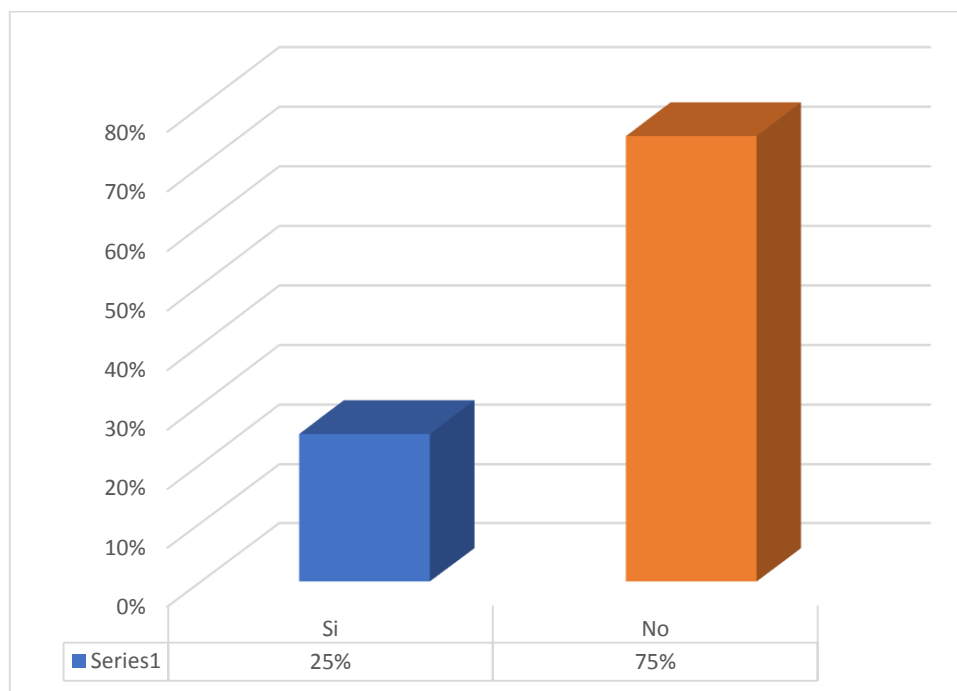


Ilustración 3-3: Plan estratégico

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

Análisis e interpretación:

El 25% de encuestados indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. del cantón Quito, cuenta con un plan estratégico al laborar en el área administrativa han revisado esta información, mientras que el 75% indicó que no, estos resultados muestran que la entidad carece de misión, visión y objetivos, los cuales son importantes para el desarrollo de la institución financiera.

4 ¿Se encuentra actualizado en las normativas vigentes?

Tabla 3-4: Actualizado en normativa vigente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	87%
No	1	13%
Total	8	100%

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

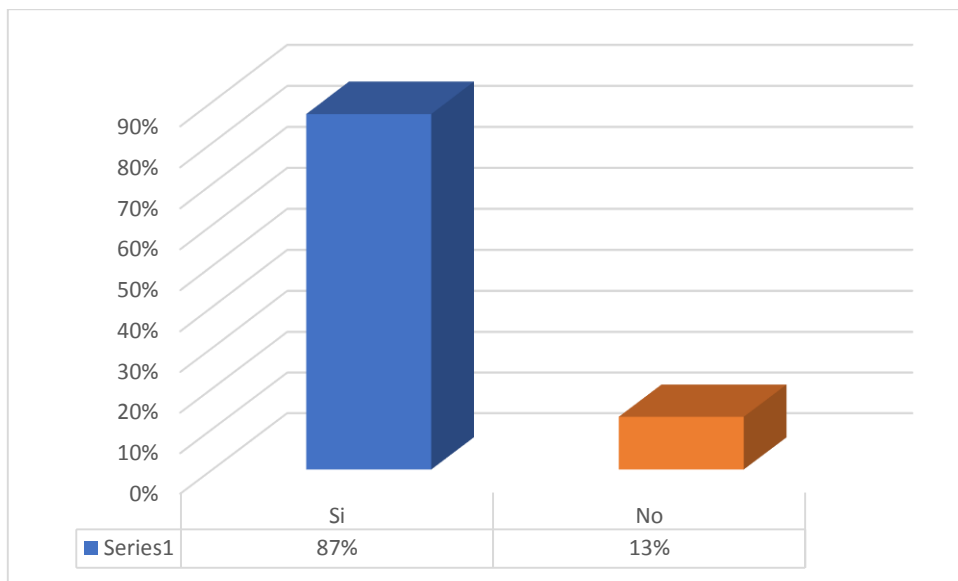


Ilustración 3-4: Actualizado en la normativa vigente

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

Análisis e interpretación:

El 87% de los encuestados conocen de la normativa vigente aplicable a la cooperativa, mientras que el 13% dicen que las regulaciones no se encuentran actualizado, no se ha capacitado al personal en los últimos tiempos por esta razón desconocen si se han presentado cambio en las disposiciones legales internas de la cooperativa.

5 ¿La cooperativa realiza capacitaciones constantes para todo el personal que labora en la entidad?

Tabla 3-5: Capacitaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	38%
No	5	62%
Total	8	100%

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

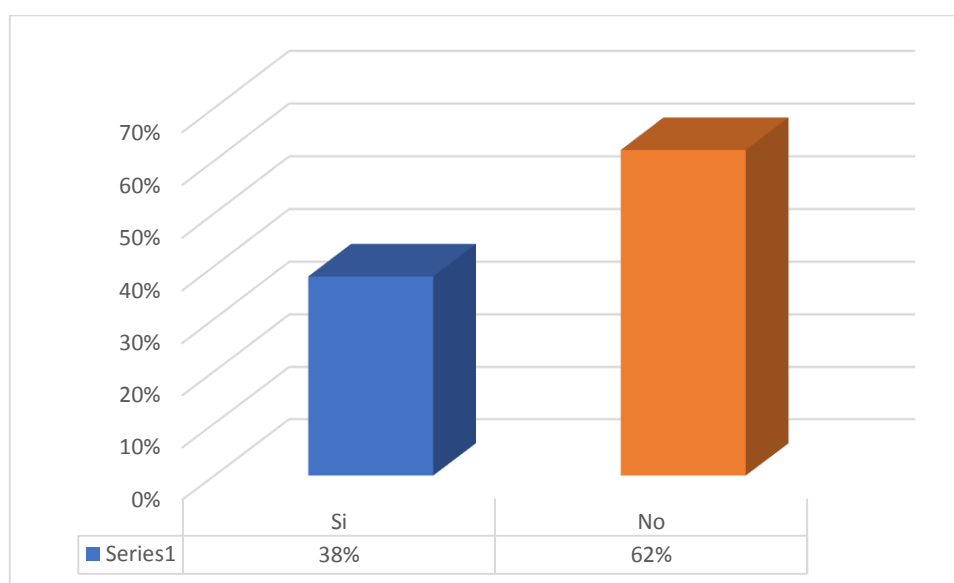


Ilustración 3-5: Capacitaciones

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

Análisis e interpretación:

El 38% de los encuestados indican que se realizan capacitaciones constantes en la institución, mientras que el 62% indican lo contrario, resaltando que la institución no cumple con este proceso, se recomienda invertir en la actualización de conocimientos dando cumplimiento un plan que mejore las habilidades de los empleados.

6 ¿Cuenta con procesos establecidos para el desarrollo de cada actividad?

Tabla 3-6: Procesos establecidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	38%
No	5	62%
Total	8	100%

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

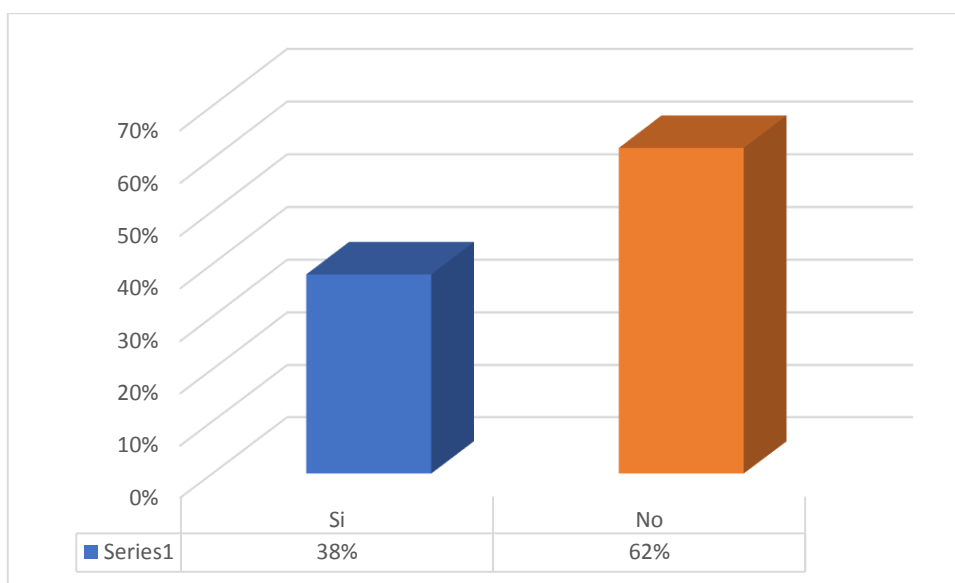


Ilustración 3-6: Capacitaciones

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

Análisis e interpretación:

El 38% de los encuestados indica que, si cuenta con procesos establecidos para el desarrollo de cada actividad, mientras que el 62% indica que no, debido que la institución no ha realizado un plan de socialización sobre los procesos internos aplicables en la cooperativa, siendo una deficiencia en el proceso administrativo.

7 ¿La entidad le proporciona los materiales necesarios para realizar su actividad?

Tabla 3-7: Le proporciona los materiales necesarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25%
No	6	75%
Total	8	100%

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

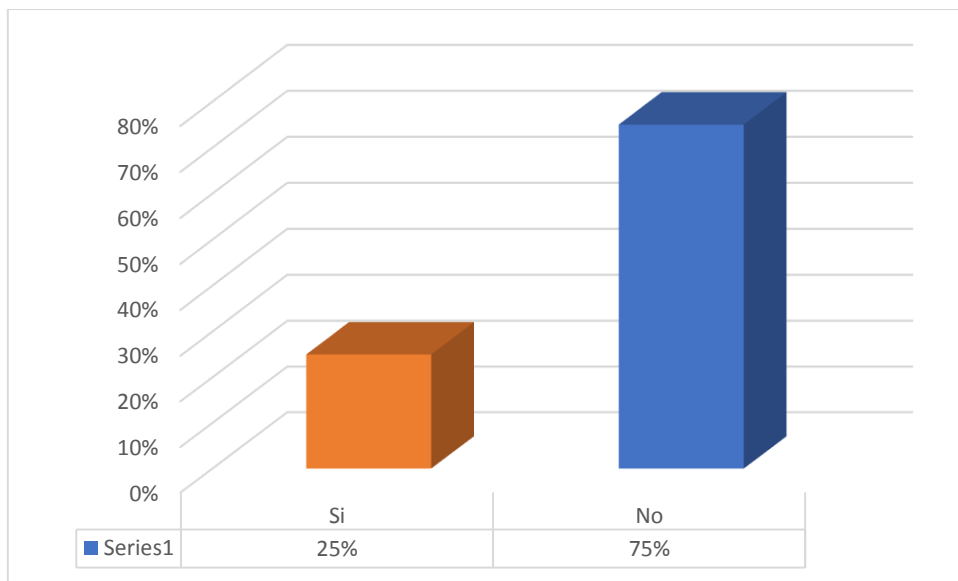


Ilustración 3-7: Capacitaciones

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

Análisis e interpretación:

El 25% de los encuestados indica que, si se proporciona los materiales necesarios para realizar las actividades de la cooperativa, mientras que el 75% indica que no, resaltando que la institución no presupuesta los recursos suficientes para la dotación de insumos a las diferentes áreas de la institución financiera.

8 ¿Tus superiores te proporciona la información oportuna sobre las tareas a realizar?

Tabla 3-8: Información oportuna

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	12%
No	7	88%
Total	8	100%

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

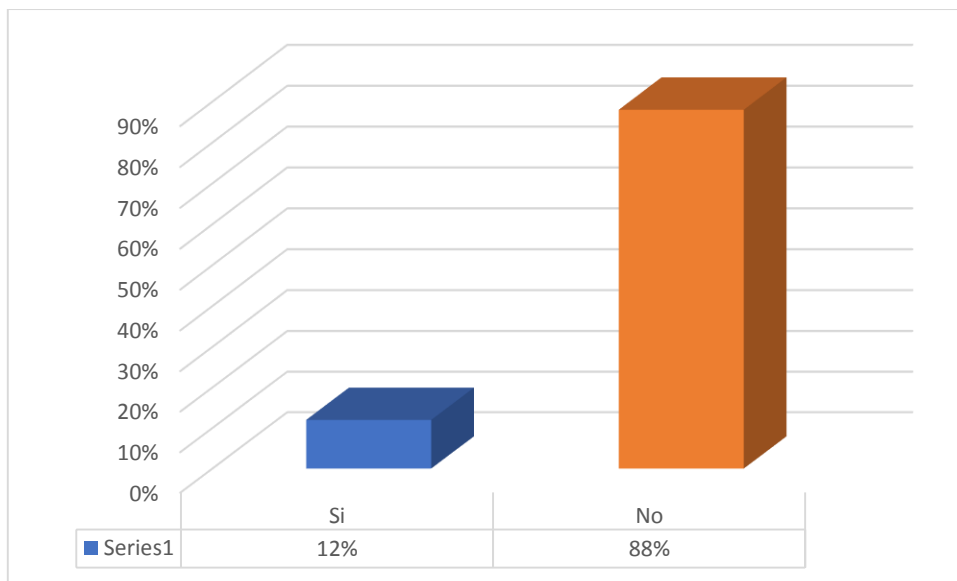


Ilustración 3-8: Información oportuna

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

Análisis e interpretación:

El 12% de encuestados mencionan que, si le proporcionan la información oportuna para realizar sus actividades, mientras que el 88% indica que no, la entidad es deficiente, debido que al no contar con un adecuado canal de comunicación no se genera la información de forma oportuna para la toma de decisiones.

9 ¿Conoce usted si realizaron anteriormente una auditoría administrativa en la cooperativa?

Tabla 3-9: Realización de auditoría

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	8	100%
Total	8	100%

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

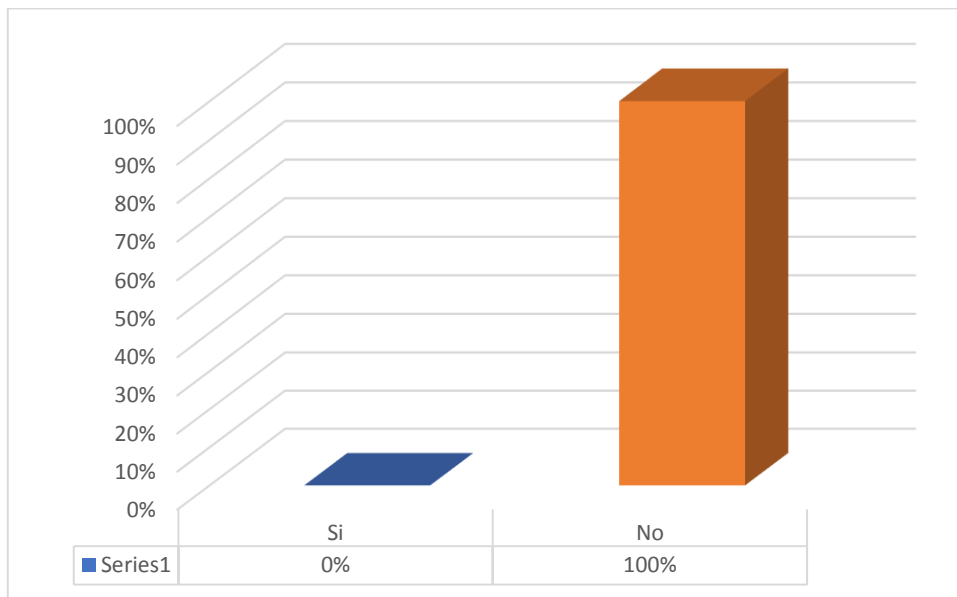


Ilustración 3-9: Realización de auditoría

Realizado por: Espinosa, C., (2022).

Análisis e interpretación:

El 100% de los empleados indica que no se ha realizado auditoría administrativa en la institución, debido que al ser una cooperativa que se encuentra en el segmento 5, se ha promulgado la aplicación de una auditoría financiera para determinar la confiabilidad de la información financiera.

3.2. Propuesta

3.2.1. Tema

Auditoría administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. Del cantón Quito, provincia de Pichincha, Periodo 2021.

3.2.2. Objetivos de la propuesta

- Establecer las deficiencias en el sistema de control interno que posee la cooperativa enfocada a la determinación de las causas para la emisión de soluciones.
- Aplicar un proceso de evaluación al sistema de control interno de los componentes seleccionados.
- Ejecutar procesos de evaluación a los procesos internos enfocados a la administración del talento humano.

3.3. Contenido de la propuesta

En la presente investigación tiene por objeto evaluar los componentes más representativos del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. Del cantón Quito, provincia de Pichincha, Periodo 2021.

En la fase preliminar se prevé obtener toda la información introductoria e histórica de la institución además de realizar la evaluación inicial de los componentes seleccionados, para poder determinar el nivel de riesgo y confianza.

En la fase de ejecución, se elaborará programas de auditoría, cuentan con procedimientos de control los cuales el auditor podrá evaluar y recopilar toda la documentación necesaria para emitir un informe, con evidencia suficientes y competente.

En la última fase de comunicación de resultados, se pretende informar sobre los hallazgos encontrados, determinar el tiempo de cumplimientos, actividades y responsables, con el fin de dar cumplimientos y contribuir al mejoramiento de la institución.

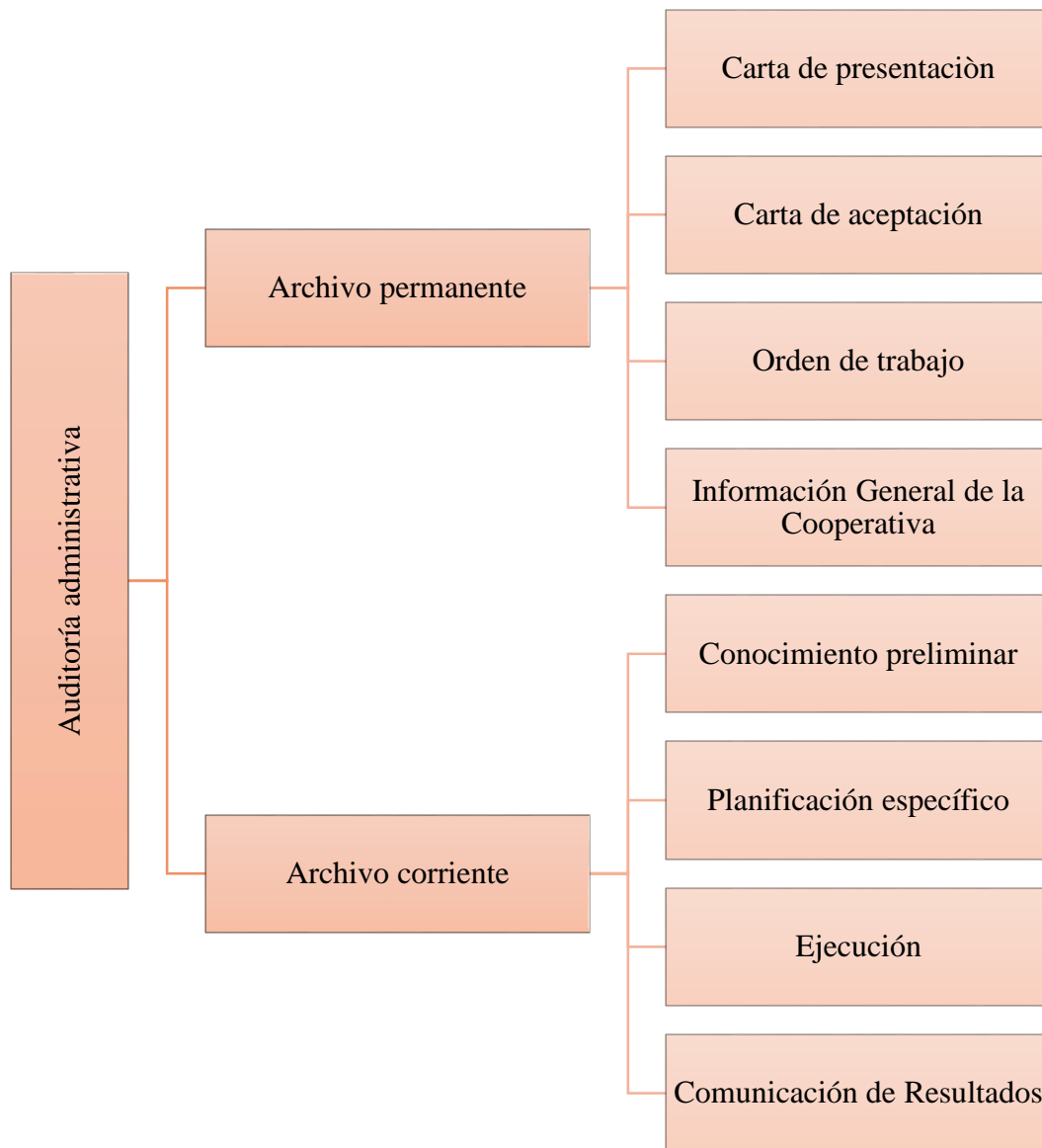


Ilustración 3-10: Auditoría administrativa

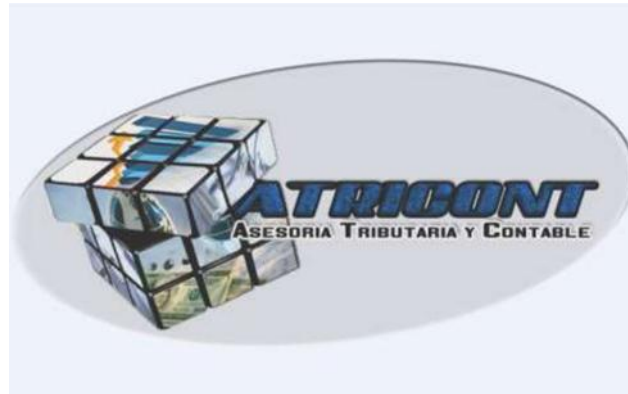
Realizado por: Espinosa, C., (2022).



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**AP
1/1**

3.3.1. Archivo permanente



ARCHIVO PERMANENTE

PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	ELAB. POR
Carta de presentación	CP – AP	C.A.E.M.
Autorización de auditoría	AA – AP	C.A.E.M.
Orden de trabajo	OT – AP	C.A.E.M.
Información general	IG - AP	C.A.E.M.

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**CP – AP
1/2**

CARTA DE PRESENTACIÓN

OFICIO N° 001

Quito, 13 octubre del 2022

ERIKA CAROLINA MOSCOSO MAÑAY

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE
INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA**

Presente

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo a la vez augurarle éxito en su labor.

Señora Gerente es grato informarle a usted que, conforme al programa de estudio de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, carrera de contabilidad y auditoría, corresponde efectuar una auditoría administrativa como trabajo de tesis, en el cual el estudiante, utilizando metodología y el conocimiento adquirido sobre la materia, planifica, dirigen coordinan y ejecutan esta actividad.

Particularmente el auditor es el estudiante:

NOMBRE COMPLETO

CEDULA DE CIUDADANÍA

Carmen Amelia Espinosa Mañay

1722012117

Quien se ha propuesto a realizar una Auditoría Administrativa aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda., para determinar la razonabilidad de los procesos administrativos en la entidad.

Esta auditoría, está planificada para su ejecución en el periodo de 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, tiene como objetivo general llevar a cabo una evaluación critica del área administrativa mediante técnicas y procedimientos que me permitan constatar si las actividades del sistema son correctas y están de acuerdo con la normativa presupuestaria y generales, que están establecidas en la ley y la empresa para dar sugerencias a soluciones estratégicas de hallazgos.

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**CP – AP
2/2**

Este trabajo de auditoría será asesorado por la docente directora de trabajo de titulación Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández de la carrera de contabilidad y auditoría, quien analizará las labores respectivas. Cabe mencionar que toda aquella información recopilada por la auditoría propuesta, será considerada de reserva profesional y conocida solo por el personal de la entidad.

Atentamente,

Carmen Amelia Espinosa Mañay
SOLICITANTE- ESTUDIANTE

Realizado por: por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**AA – AP
1/1**

AUTORIZACIÓN DE AUDITORÍA



	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA ÓRDEN DE TRABAJO N° 01</p>	<p align="center">OT – AP 1/1</p>
<p align="right">Quito, 15 de octubre del 2022</p> <p>ERIKA CAROLINA MOSCOSO MAÑAY GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA</p> <p>Orden de Trabajo:</p> <p>En cumplimiento al acuerdo que se ha llegado tanto el auditor como la entidad auditada, se notifica a usted que se está realizando una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda., durante el periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, por lo que solicito la cooperación necesaria del personal de la institución, como también la información apropiada. Para el desarrollo del presente trabajo de auditoría a la auditora es la Srta. Carmen Amelia Espinosa Mañay</p> <p align="center">Atentamente</p> <p align="center">Carmen Amelia Espinosa FIRMA AUDITORA</p>		
	<p>Realizado por: C.A.E.M</p>	
	<p>Revisado por: Z.CH. /J.L.</p>	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**IG – AP
1/9**

RUC COOPMISS



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 1792242991001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: COOPMISS
REPRESENTANTE LEGAL: MOSCOSO MAÑAY ERIKA CAROLINA
CONTADOR: JIMENEZ BALCAZAR LISBETH ALEJANDRA
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N
NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 02/03/2010
FEC. INSCRIPCIÓN: 08/04/2010 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 03/10/2016
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
 ACTIVIDADES DE AHORRO Y CREDITO.

DOMICILIO TRIBUTARIO
 Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: QUITO DISTRITO METROPOLITANO Calle: AV 10 DE AGOSTO Numero: 4981 Interseccion: JUAN GALINDEZ Edificio: LUNA ANDRADE Piso: 2 Oficina: 202 Referencia ubicacion: JUNTO A COMPUTRON Telefono Trabajo: 022319491

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gov.ec.
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS	1
JURISDICCIÓN	\ ZONA 9\ PICHINCHA	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2018002162486
 Fecha: 02/10/2018 10:47:46 AM

	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**IG – AP
2/9**


La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Misión de Integración Servicio Social” Ltda., en la actualidad es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realizando actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/o terceros con sujeción a las regulaciones y a principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a su Reglamento General, a las regulaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

Organización	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA.
Tipo Organización	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Clase	AHORRO Y CRÉDITO
Cantón	QUITO
Dirección	AV. 10 DE AGOSTO N46-81 Y JUAN GALINDEZ
Provincia	PICHINCHA
Parroquia	QUITO DISTRITO METROPOLITANO
Teléfono	 22611116
Email	 emoscoso@coopmiss.fin.ec
Número Resolución	SEPS-ROEPS-2013-000599
Representante Legal	ERIKA CAROLINA MOSCOSO MAÑAY.
Presidente Consejo De Administración / Junta Directiva	ARIAS GORDILLO PEDRO VINICIO
Estado Jurídico	ACTIVA

Elaborado por: Espinosa Carmen (2022)

Realizado por: C.A.E.M

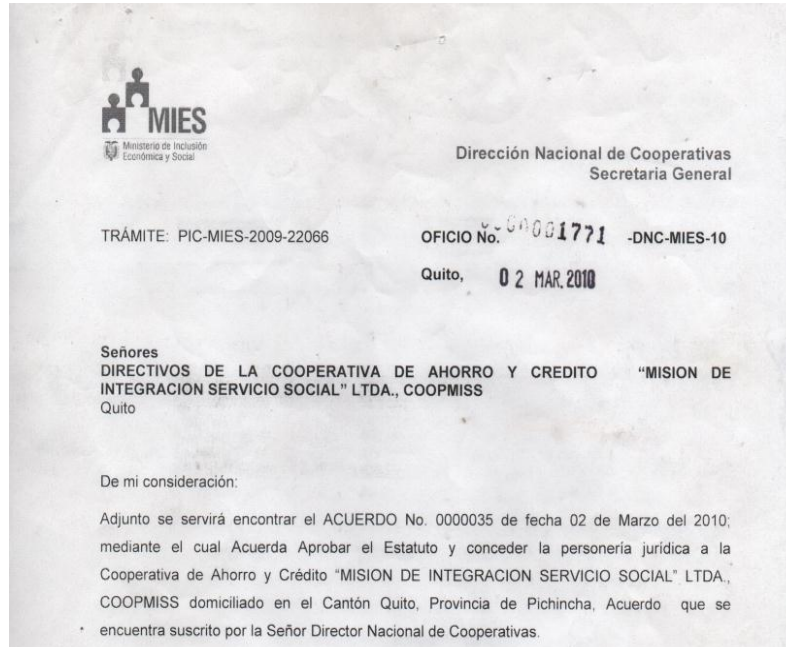
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	
--	----------------------------------	--

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	IG – AP 3/9
<p>Misión institucional.</p> <p>Brindar productos y servicios financieros de calidad, logrando satisfacer las necesidades económicas y sociales de todos nuestros socios y clientes, procurando que estos productos y servicios produzca un verdadero bienestar en el núcleo familiar.</p> <p>Visión institucional.</p> <p>Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito líder e innovador con enfoque a la microempresa basado en principios y valores éticos.</p> <p>Valores y principios.</p> <p>La cooperativa para el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario cumplirá con los siguientes principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control democrático de los miembros • Participación económica de los miembros • Autonomía e independencia • Educación, formación e información • Cooperación entre cooperativas • Compromiso con la comunidad. <p>Base legal</p> <p>La base legal con la que debe cumplir la cooperativa son las siguientes que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria • Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria • Reglamentos internos establecidos por la institución financiera. 		
	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**IG – AP
4/9**



Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**IG – AP
5/9**

ADECUACIÓN
ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL LTDA COOPMISS

**TÍTULO PRIMERO
GENERALIDADES Y PRINCIPIOS**

Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS: La Cooperativa

DE AHORRO Y CREDITO MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL LTDA COOPMISS

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

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

Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón QUITO, Provincia PICHINCHA y,

cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

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

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

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

la realizacion de actividades financieras acorde con el Artc. 83 de la LOEPS

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

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

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

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**IG – AP
6/9**



**REGISTRO DE DIRECTIVA DE
ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO
POPULAR Y SOLIDARIO**

IDENTIFICADOR DEL DOCUMENTO: 4152735136

FECHA DE GENERACIÓN DEL DOCUMENTO: 28/04/2021

DATOS DE LA ENTIDAD:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL LTDA
RUC: 1792242991001
PROVINCIA: PICHINCHA
ESTADO JURIDICO: ACTIVA

DIRECTIVA REGISTRADA

GERENTE designado en sesión del Consejo de Administración el: 08-07-2015

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHA DE REGISTRO SEPS
MOSCO SO MAÑAY ERIKA CAROLINA	1722165675	19-05-2016

PRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el: 17-02-2021

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHAS DE REGISTRO SEPS	
		DESDE	Duración
ARIAS RENGIFO ERNESTO	1718613597	28-04-2021	2 AÑOS

VICEPRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el: 17-02-2021

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHAS DE REGISTRO SEPS	
		DESDE	Duración
CARDENAS MARCO EDISON	1700160227	28-04-2021	2 AÑOS

SECRETARIO designado en sesión del Consejo de Administración el: 17-02-2021

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**IG – AP
7/9**

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHAS DE REGISTRO SEPS	
		DESDE	Duración
NUÑEZ REVELO GLORIA ESTEFANNY	1717639502	28-04-2021	2 AÑOS

VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES	C.C.	FECHA DE ELECCIÓN	FECHA DE REGISTRO SEPS	
				DESDE	Duración
VOCAL PRINCIPAL 1	ARIAS RENGIFO ERNESTO	1718613597	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 2	CARDENAS MARCO EDISON	1700160227	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 3	BUITRON GODOY ESTUARDO DANIEL	1700207036	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 4	CASTRO SEVILLA MARIA FERNANDA	1002250239	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 5	RENGIFO GUZMAN AURA DEL ROCIO	1001435286	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE E 1	MALDONADO GIA JORGE EFRAIN	0702431479	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE E 2	GUERRERO MELO MONICA PATRICIA	1707345011	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE E 3	CUZCO CHORLANGO OSCAR RENE	1716347024	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE E 4	HOUSE VIVANCO MAO HITLER	1708273139	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE E 5	ORMAZA ROMERO EDWIN ISRAEL	1712321205	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS

VOCALES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA:

CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES	C.C.	FECHA DE ELECCIÓN	FECHA DE REGISTRO SEPS	
				DESDE	Duración
VOCAL PRINCIPAL 1	BUITRON PAVON GLORIA AMPARO	1710566181	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 2	BETANCOURT MENESES DIEGO LUIS	1704748688	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS

Realizado por: **C.A.E.M**

Revisado por: **Z.CH. /J.L.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**IG – AP
8/9**

VOCAL PRINCIPAL L 3	HERRERA DAVALOS RENE GUSTAVO	1710974856	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL L 4	MALDONADO CASTELLANOS JORGE EFRAIN	0700287626	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL L 5	REVELO DE LA CRUZ SILVIA MARLENE	1708642655	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE E 1	ARROYO REVELO RONEL GUSTAVO	1704432879	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE E 2	BUENO AREVALO JORGE RODRIGO	1101978771	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE E 3	CEVALLOS BUITRON CHRISTOPHER DANIEL	1722229919	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE E 4	NICOLALDE REINOSO JORGE ADALBERTO	1709628851	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE E 5	MAYORGA GUERRERO SANTIAGO RAMIRO	1717065138	09-02-2021	28-04-2021	2 AÑOS

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en su artículo 42 dispone que:

"Artículo. 42.- *Periodo.- El periodo de duración para el ejercicio del cargo de los vocales de los consejos y auditores, regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto continuarán en sus funciones los personeros cuyo periodo esté feneciendo."*

Es responsabilidad de la entidad renovar y registrar ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sus directivos en el tiempo establecido. La Superintendencia verificará en cualquier momento la documentación entregada por las entidades y en caso de incumplimiento o falsedad aplicará las sanciones previstas en la normativa vigente.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Realizado por: **C.A.E.M**

Revisado por: **Z.CH./J.L.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**IG – AP
9/9**

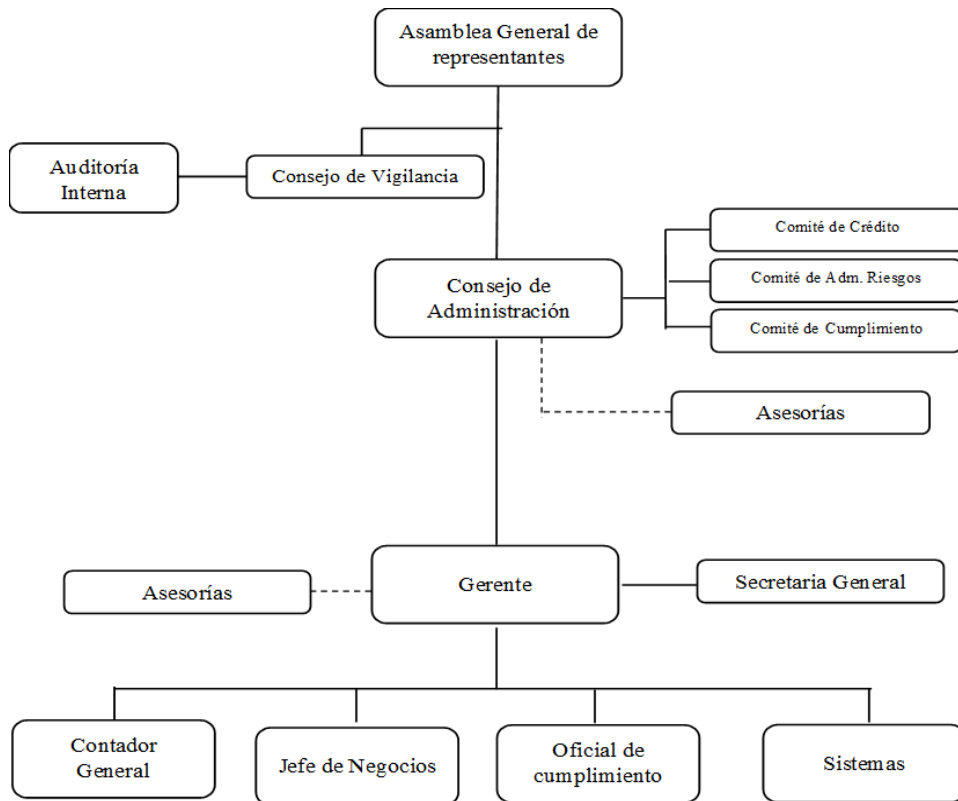


Ilustración 3-11: Organigrama

Realizado por: **C.A.E.M**

Revisado por: **Z.CH. /J.L.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

AC

3.3.2. Archivo corriente



ARCHIVO CORRIENTE

FASES	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	ELAB. POR
FASE I	Conocimiento Preliminar	CP	C.A.E.M
FASE II	Planificación	P	C.A.E.M
FASE III	Ejecución	E	C.A.E.M
FASE III	Comunicación de Resultados	C.R	C.A.E.M

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**CP
1/2**

3.3.2.1. Fase I Conocimiento preliminar

FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PERIODO 2014

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO
TIPO DE AUDITORÍA	ADMINISTRATIVA
COMPONENTE AUDITADO	GERENTE, CAJA, JEFE DE CREDITO, COBRANZAS, CONTABILIDAD
PERIODO AUDITADO	2021

	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH./J.L.	



FASE I.- CONOCIMIENTO PRELIMINAR



No.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
	ARCHIVO PERMANENTE	P/T		
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
1	Entrevista preliminar efectuado al responsable de la cooperativa.	EP	C.A.E.M	13/10/2022
2	Visita de observación a la cooperativa para conocer el funcionamiento de la entidad financiera.	VO	C.A.E.M	15/10/2022
3	Elaboración de la evaluación del sistema de control interno	CCI	C.A.E.M	16/10/2022
4	Elaboración de la matriz FODA con los elementos encontrados.	MF	C.A.E.M	18/10/2022
5	Redacción del informe preliminar de la prima fase de auditoría administrativa.	IPP	C.A.E.M	20/10/2022

Realizado por: **C.A.E.M**

Revisado por: **Z.CH. /J.L.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

Diagnóstico Preliminar de la Institución

En esta etapa del diagnóstico preliminar, conceptualmente se tiene previsto la realización de las siguientes actividades y procedimientos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. se creó con un grupo de 11 socios que se reunieron en tres asambleas de fechas 8, 13 y 22 de octubre del 2009 para discutir y aprobar la pre cooperativa con su respectivo estatuto, el cual fue ingresado a la Dirección Nacional de Cooperativas con hoja de control de documentos No PIC-MIES-2009-22066, el 22 de diciembre del 2009, y pedir que se les conceda persona jurídica.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. se conformó en el Cantón Quito provincia de Pichincha, mediante acuerdo ministerial No 00035 de fecha 02 de Marzo del 2010, con un capital inicial mínimo y con un numero de 11 socios fundadores, y cuenta con personal capacitado para la administración de la cooperativa, se encuentra en el segmento cinco denominado con las siglas que anteceden a su nombre comercial como COOPMISS, creada con el objetivo social de ser el brazo financiero de la asociación MISS, por lo que según lo que establece el estatuto social es de segmento cerrada contando con un total de certificados de aportación como capital social inicial de \$20000.00.

Entrevista

**Entrevista con la gerenta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración
Servicio Social Ltda. del Cantón Quito**


Fecha: 21/10/2022

Hora: 10:00 am

La entrevista tuvo lugar a las 10 am de la mañana con la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. del Cantón Quito, donde se trató el tema administrativo de la entidad, los siguientes puntos:

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	
<ul style="list-style-type: none"> • Como primer punto se dio a conocer el trabajo que se pretende realizar, los nombres de la tutora, de la investigadora y nombres de la Universidad. • También se coordinó la fecha de visitas para que se nos pueda entregar toda información y exista apertura de los empleados de la institución para con la investigadora. <p>Después de dar a conocer esos puntos se mantuvo una reunión con todo el personal administrativo y operativo de la entidad para que puedan estar al tanto de las actividades que se van a realizar, así también se les pregunto al personal por área la funcionalidad de cada departamento, con el fin de conocer las inquietudes que posee cada uno, esto ayudara a dar recomendaciones a las falencias encontradas, así como también permitirá tomar mejores decisiones para el desarrollo de la entidad.</p> <p>A las 12:00 am. Se dio por terminado la entrevista verbal con el personal administrativo y contado la predisposición de todos quienes conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. del Cantón Quito, en la cual se le agradeció por el trabajo facilitado en la institución.</p> <p style="text-align: center;">ENTREVISTA A LA GERENTE</p> <p>1. ¿El efectivo que se maneja en caja se encuentra debidamente custodiado? Si, cuenta con un custodio preparado.</p> <p>2. ¿A existido cambios en la parte organizativa de la empresa? ¿Cuáles? Por el momento no ha existido cambios.</p> <p>3. ¿Qué objetivos se han planteado en la administración? Mejorar cada uno de los indicadores financieros a través de mecanismos de procesos, así como también capacitaciones al personal y al concejo de vigilancia.</p> <p>4. ¿El software que manejan permite obtener archivos de respaldo contable? Si, el sistema permite resguardar correctamente la información.</p> <p>5. ¿Cuentan con una adecuada estructura organizacional? No, está en proceso debido que es una cooperativa relativamente nueva enfocada ayuda social.</p>		
Realizado por: C.A.E.M		
Revisado por: Z.CH. /J.L.		



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

6. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. cuantos empleados tiene?

Cuenta con 15 empleados

7. ¿Cuenta con un reglamento de control interno?

Si cuenta con reglamento

8. ¿La entidad financiera utiliza estrategias digitales o tradicionales para mantener se en el mercado?

Únicamente se maneja la publicidad de forma tradicional.

9. El empleado realiza sus actividades con eficiencia y eficacia?

Rara vez, debido que no cuenta con un manual de funciones y deben realizar diversas actividades.

10. Cuál es el proceso que utiliza la organización para medir el nivel de satisfacción del cliente?

No tiene

11. ¿Cuentan con personal capacitado en cada área?

Los empleados son capacitados una vez al año.

12. ¿Existe un procedimiento para recolección y selección del personal?


No, se realiza la selección de personal de la forma tradicional.


13. ¿Existe procesos estratégicos que ayudan a la optimización de recursos?

No, debido que está en marcha el diseño de la estructura organizacional.

GRACIAS POR SU COLABORACION

	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	

	COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA				CCI 1/5	
GERENTE						
OBJETIVO: Evaluar si gerencia se compromete por el grado de competencia profesional existente en la cooperativa, en el nivel de habilidad y conocimiento que se solicita para el cumplimiento de los objetivos.						
N.	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
				SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL						
1	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	x		1		
2	¿En el periodo de su gestión cree usted que la Cooperativa se ha enfocado al cumplimiento de los objetivos institucionales?	x		1		
3	¿Considera que el organigrama estructural refleja las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?		x		1	
4	¿Se realiza la actualización de la normativa de la Cooperativa?	x		1		
5	¿La empresa cuenta con objetivos estratégicos que ayuden a cumplir las actividades determinadas?		x		1	
Realizado por: C.A.E.M						
Revisado por: Z.CH. /J.L.						

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO				CCI 2/5	
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA							
N.	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	
				SI	NO		
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
6	¿Existe un procedimiento para detectar riesgos que influyen en el cumplimiento de objetivos y metas?	x		1			
7	¿Se comunica oportunamente la información importante aquellos que debe tomar acción?		x		1		
8	¿Se identifica los riesgos y se discuten abiertamente con los jefes de cada departamento?	x		1			
9	¿Están en capacidad de reaccionar a los riesgos provenientes de fuentes externas?	x		1			
10	¿Existen procesos que permitan dar respuesta a los riesgos?	x		1			
ACTIVIDADES DE CONTROL							
11	¿El cargo que usted ocupa está en función a su perfil profesional?	x		1			
12	¿El Gerente evalúa periódicamente al personal administrativo de la Cooperativa?		X		1		
		Realizado por: C.A.E.M					
		Revisado por: Z.CH. /J.L.					



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**CCI
3/5**

N.	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
				SI	NO	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
13	¿Se han definido metas para medir el rendimiento de la Cooperativa?	x		1		
14	¿Se han establecido indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas?		X		1	
15	¿Tiene usted conocimiento de los indicadores económicos y financieros que maneja la Cooperativa?	x		1		
16	¿La Cooperativa posee alguna práctica ecológica como reciclaje de papel, cartón, plástico, etc.?	x		1		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
17	¿Existe coordinación eficaz con el personal de la Cooperativa y los socios?	x		1		
18	¿Existen comunicación abierta con todo el personal interno?	x		1		
19	¿Se evalúa la calidad de la comunicación?	x		1		

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**CCI
4/5**

N.	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
				SI	NO	
MONITOREO						
20	¿Se realiza un plan de seguimiento permanente al Control Interno?	x		1		
21	¿Realiza una evaluación a los medios para la ejecución de actividades?	x		1		
PONDERACIÓN TOTAL				Σ21		
CALIFICACIÓN TOTAL				16		




CT= Calificación total NC= Nivel de Confianza

PT = Ponderación total

Nivel de Confianza = $(\frac{CT \times 100}{PT})$ **Nivel de Riesgo** = $100\% - NC$

Nivel de Confianza = $(16 \times 100) / 21$ **Nivel de Riesgo** = $100\% - 76,19\%$

Nivel de Confianza = 76,19√ **Nivel de Riesgo** = 23,81√

BAJO	MODERADO	ALTO
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
		
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Realizado por: **C.A.E.M**

Revisado por: **Z.CH. /J.L.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**CCI
5/5**


✓ Cálculo Verificado.

Análisis:

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el 23,81% corresponde al nivel de riesgo de control y el 76,19% al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **MODERADO**, por lo que se debe aplicar pruebas CUMPLIMIENTO.

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	
FODA		
<hr/>		
FORTALEZA	DEBILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Normativa vigente que regulan los procesos internos de la cooperativa • Personal que labora en las diferentes áreas • Planificación estratégica • Experiencia en el mercado cooperativos. • Infraestructura propia y adecuada. • Variedad de servicios y productos financieros 	<ul style="list-style-type: none"> • Delimitado conocimiento de políticas de control interno • Estructura departamental ineficiente. • Falta de control y seguimiento adecuado de los socios luego de la apertura de sus cuentas • Ausencia de indicadores de gestión para medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía. 	
<hr/>		
OPORTUNIDADES	AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Genera nuevas fuentes de empleo para ciudadanos del sector. • Mayor impulso en el sector cooperativo dentro y fuera de la ciudad. • Trabaja en conjunto con la comunidad • Alianzas estratégicas con instituciones públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio económico • Inestabilidad económica del país • Delincuencia • Alto nivel de competencia 	
	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**VISITA DE OBSERVACIÓN A LA ENTIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN
SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO
INFORME DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

El día 23 de octubre de 2022, se realizó una visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. del Cantón Quito, en esta vista se procedió a conocer al personal, instalaciones y áreas de la entidad.

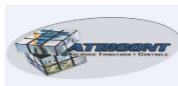
La cooperativa se constituye como una entidad que presta servicios financieros al alcance de la ciudadanía. La entidad se encuentra ubicada en la Av. 10 de Agosto N49-81 y Juan Galíndez, en la ciudad de Quito, la cooperativa cuenta con un edificio de dos plantas donde la primera planta cuenta con el área de caja, servicio al cliente, y en la segunda planta se maneja el área de contabilidad y agentes de crédito.

También se pudo observar que la cooperativa no cuenta con misión, visión, y organigrama estructural, siendo una debilidad muy fuerte para la entidad debido que son herramientas que ayudan con el cumplimiento de objetivos institucionales, así también se pudo observar que no cuentan con una seguridad para custodiar el dinero recaudado, otra de las falencias que se pudo observar es que existe falta de cortesía en atención al cliente.

Siendo las 12:30 horas se finaliza la visita a las instalaciones, observado los aspectos necesarios para realizar el trabajo de auditoría y con la colaboración de todos los funcionarios, tanto con la información así con el tiempo estipulado mientras duraba el recorrido.

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**PE
1/2**

3.3.2.2. Fase II

FASE II. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

PERIODO 2014

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO
TIPO DE AUDITORÍA	ADMINISTRATIVA
COMPONENTE AUDITADO	GERENTE, CAJA, JEFE DE CREDITO, COBRANZAS, CONTABILIDAD
PERIODO AUDITADO	2021

	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

PE
2/2

FASE II.-PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



No.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
	ARCHIVO PERMANENTE	P/T		
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
1	Cuestionario de Control interno de los componentes seleccionados	ECI	C.A.E.M	25/10/2022
2	Matriz de Riesgo	MRA	C.A.E.M	28/10/2022

Realizado por: **C.A.E.M**

Revisado por: **Z.CH. /J.L.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**ECI
1/5**

CRÉDITOS

OBJETIVO: Evaluar el cumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos que se desarrolla dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Social Ltda.

N.	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
				SI	NO	
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS						
1	¿Cuenta con un manual de procedimientos que regulen esta actividad de la cooperativa?	X		1		
2	¿Definen las responsabilidades de los encargados del proceso de otorgamiento de créditos?	X		1		
3	¿Se aplican acciones de supervisión a los procesos internos de la cooperativa?		X		1	
4	¿Se emplean indicadores de gestión para medir el cumplimiento de las metas?		X		1	
5	¿Aplican controles a los procesos de campo relacionados con el otorgamiento de créditos?		X		1	
6	¿Cuentan con documentos para establecer la confiabilidad de los procesos internos?	X		1		
7	¿Se evalúa el desempeño del personal que labora en el departamento de créditos?	X		1		

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**ECI
2/5**

RECUPERACIÓN DE CARTERA

N.	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
				SI	NO	
RECUPERACIÓN DE CARTERA						
8	¿Mantienen un manual de los procedimientos de recuperación de cartera vencida?	x		1		
9	¿Se ha definido el personal responsable del proceso de recuperación de cartera vencida?		x		1	
10	¿Se realizan acciones de supervisión al proceso de recuperación de cartera vencida?	x		1		
11	¿Emiten informes de la cartera que se encuentra en la morosidad?	x		1		
12	¿Se realiza la supervisión de los pasos contemplados en el manual de recuperación de cartera vencida?	x		1		
13	¿La cartera en dividida según el tiempo de morosidad para su análisis?	x		1		
14	¿se mantiene un archivo documental ordenado de la información para aplicar procesos de constatación documental?		X		1	

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH./J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**


**ECI
3/5**

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

N.	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
				SI	NO	
TALENTO HUMANO						
15	¿La cooperativa cuenta con un reglamento interno legalizado por el Ministerio de Trabajo?	X		1		
16	¿Se ha definido un proceso para el ingreso del personal a la cooperativa?	X		1		
17	¿Se verifica el cumplimiento de la jornada laboral?	X		1		
18	¿Realiza un proceso de capacitación al personal que labora en la cooperativa?		X		1	
19	¿Efectúan procesos de motivación al personal que labora en la cooperativa?	X		1		
20	¿Aplican evaluaciones al desempeño laboral del personal de la cooperativa?		X		1	
21	¿Se mantiene actualizado los expedientes del personal que labora en la cooperativa?		X		1	

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA				ECI 4/5
CAPTACIÓN DE INVERSIONES						
N.	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
				SI	NO	
INVERSIONES						
22	¿Se ha definido un manual para el proceso de captación de inversiones?	X		1		
23	¿Han definido los responsables del área de captación de inversiones?	X		1		
24	¿Se ha capacitado al personal sobre el proceso de captación de recursos?	X		1		
25	¿Realizan acciones de supervisión de campo?		X		1	
26	¿Los documentos que se emiten cuentan con firmas de responsabilidad?	X		1		
27	¿Aplican indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento?		X		1	
28	¿Se mantiene un archivo ordenado del proceso de captación de recursos económicos?	X		1		
PONDERACIÓN TOTAL				Σ28		
CALIFICACIÓN TOTAL				18		
		Realizado por: C.A.E.M				
		Revisado por: Z.CH. /J.L.				



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA.
DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**MRA
1/3**

Matriz de Riesgos

N.	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	NO se aplican acciones de supervisión a los procesos de otorgamiento de créditos.	Manual para el otorgamiento de créditos	A pesar de contar con una normativa interna no se verificó su cumplimiento legal del proceso de otorgamiento de crédito.	Se debe aplicar acciones de supervisión a los procesos internos que se desarrollan dentro de la cooperativa a fin de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.
2	NO se aplican indicadores de gestión al proceso de otorgamiento de créditos.	Manual para el otorgamiento de créditos	Los indicadores de gestión se encargan de medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en relación al otorgamiento de créditos.	El encargado del proceso de otorgamiento de crédito debe aplicar los indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos planeados para el período fiscal.
3	NO: se aplican controles de campo al proceso de otorgamiento de créditos.	Manual para el otorgamiento de créditos	Dentro de la normativa aplicable se define la necesidad de generar controles de campo al proceso de otorgamiento, afectando la confiabilidad de la información del departamento de créditos.	Se sugiere la socialización del proceso de otorgamiento de crédito para su posterior verificación, y desde este punto de vista alcanzar altos niveles de confianza en el sistema de control interno.

Realizado por: C.A.E.M
Revisado por: Z.CH. /J.L.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL LTDA.
DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

MRA
2/3

N.	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
4	NO se ha definido la persona responsable del proceso de recuperación de cartera vencida.	Manual de recuperación de cartera vencida	No se ha emitido una persona responsable del proceso de recuperación de cartera vencida que será definida en la normativa interna,	Definir a la persona responsable que se encarga aplicar los procesos de recuperación de cartera vencida que maneja la cooperativa de ahorro crédito.
5	NO se emiten informes de los niveles de morosidad.	Manual de recuperación de cartera vencida	Ausencia de informes donde se defina el grado de recuperación de la cartera vencida que maneja la cooperativa	Emitir los informes necesarios para la toma de decisiones y la elaboración de estrategias internas que mejores los resultados de la cooperativa en este tema-
6	NO se aplican evaluaciones al desempeño del personal que labora en la cooperativa.	Reglamento interno de trabajo	En el reglamento interno de trabajo se define los procesos que se deben aplicar para una adecuada administración del personal que labora en la cooperativa.	Se sugiere la aplicación del reglamento interno de trabajo con los derechos y obligaciones con la finalidad de alcanzar altos niveles de rendimiento del personal que labora en la cooperativa.
Realizado por: C.A.E.M				
Revisado por: Z.CH. /J.L.				



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISION DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

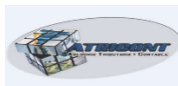
MRA
1/3

Matriz de Riesgos

N.	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
7	NO se aplica procesos de supervisión de las actividades de captación de recursos. .	Manual de captación de inversiones	No se realizan acciones de supervisión a los procesos internos que se desarrollan en el área de captaciones, que deben cumplir no solo con los procesos internos sino con las disposiciones para evitar el lavado de activos.	Se sugiere la aplicación de las acciones de supervisión que garanticen el cumplimiento de los procesos internos que se desarrollan dentro de la cooperativa.

Realizado por: **C.A.E.M**

Revisado por: **Z.CH. /J.L.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**E
1/2**

3.3.2.3. Fase II Ejecución

FASE III. EJECUCIÓN



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PERIODO 2014

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO
TIPO DE AUDITORÍA	ADMINISTRATIVA
COMPONENTE AUDITADO	GERENTE, CAJA, JEFE DE CREDITO, COBRANZAS, CONTABILIDAD
PERIODO AUDITADO	2021

	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**E
2/2**

FASE III.- EJECUCIÓN



No.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
	ARCHIVO PERMANENTE	P/T		
EJECUCIÓN				
1	Comprobación del proceso de otorgamiento de créditos.	POC	C.A.E.M	05/11/2022
2	Verificar el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida.	RCV	C.A.E.M	08/11/2022
3	Comprobar la aplicación de los procesos para la administración del talento humano.	ATH	C.A.E.M	10/11/2022
4	Aplicación de indicadores de gestión.	IG	C.A.E.M	18/11/2022
5	Elaboración de los hallazgos de auditoría administrativa.	HH	C.A.E.M	30/11/2022
	Realizado por: C.A.E.M			
	Revisado por: Z.CH. /J.L.			



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**POC
1/1**

CRÉDITOS

N.	ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Promoción de los créditos en la zona geográfica definida.	X		
2	Llenar la solicitud de créditos	X		
3	Recepción de los requisitos		X	
4	Verificación del cumplimiento de los requisitos		X	
5	Registro en el sistema informático	X		
6	Visita in situ	X		
7	Determinación del análisis financiero	X		
8	Análisis de la información en el comité pertinente	X		
9	Determinación del monto y plazos del crédito	X		
10	Emisión de la tabla de amortización	X		
11	Firma y aceptación de créditos	X		
12	Desembolso	X		
	ΣTOTAL	10	2	

(Actividades cumpliendo * 100) / Total de parámetros

Cumplimiento = (10*100) / 12 **Incumplimiento =** 100% - 83%

Cumplimiento = 83% ✓ **Incumplimiento =** 17% ✓

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**RCV
1/1**

RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

N.	ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Entrega de mensajes de cobranza inicial a los socios deudores.		X	Inicialmente no se ha verificado el envío de mensajes de cobranza a los socios deudores
2	Llamadas telefónicas		X	No se encuentra un registro de las llamadas Realizadas en la primera etapa de cobranza.
3	Visitas de recaudación inicial	X		
4	Elaboración de la notificación inicial de cobranza	X		
5	Visitas de cobranza al socio deudor, garantes y referencias.	X		
6	Segunda notificación de cobranza	X		
7	Cobranza extrajudicial.	X		
8	Cobranza judicial	X		
	ΣTOTAL	6	2	

(Actividades cumpliendo * 100) / Total de parámetros

Cumplimiento = $(6*100) / 9$

Incumplimiento = 100% - 66.67%

Cumplimiento = 66.67% ✓

Incumplimiento = 33.33% ✓

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**ATH
1/9**

TALENTO HUMANO

JORNADA LABORAL

N.	ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Gerente		X	No se encuentran registros del Ingresos de salidas en el dispositivo De control de horario.
2	Contadora	X		
3	Auxiliares Contables	X		
4	Jefe de Crédito	X		
5	Agentes de Crédito y Cobranza 1		X	Se reportan atrasos en varios períodos Sin que exista permiso o conocimiento De la máxima autoridad.
6	Agentes de Crédito y Cobranza 2	X		
7	Cajero 1	X		
8	Cajero 2	X		
	ΣTOTAL	6	2	

(Personal que cumplen con la jornada laboral * 100) / Total de personas que laboran en la cooperativa

Cumplimiento = $(6*100) / 8$ **Incumplimiento** = 100% - 75%

Cumplimiento = 75% ✓ **Incumplimiento** = 25% ✓

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**ATH
2/9**

TALENTO HUMANO

CAPACITACIÓN

N.	ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Gerente	X		
2	Contadora	X		
3	Auxiliares Contables		X	No se ha incluido en un plan de capacitación.
4	Jefe de Crédito	X		
5	Agentes de Crédito y Cobranza 1		X	No se ha incluido en un plan de capacitación
6	Agentes de Crédito y Cobranza 2		X	No se ha incluido en un plan de capacitación
7	Cajero 1		X	No se ha incluido en un plan de capacitación
8	Cajero 2		X	No se ha incluido en un plan de capacitación
	ΣTOTAL	3	5	

(Personal capacitado * 100) / Total de personas que laboran en la cooperativa

Cumplimiento = $(3*100) / 8$ **Incumplimiento =** 100% - 38%

Cumplimiento = 38% ✓ **Incumplimiento =** 62% ✓

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**ATH
3/9**

TALENTO HUMANO

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

N.	ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Gerente		X	
2	Contadora		X	
3	Auxiliares Contables		X	
4	Jefe de Crédito	X		
5	Agentes de Crédito y Cobranza 1	X		
6	Agentes de Crédito y Cobranza 2	X		
7	Cajero 1		X	
8	Cajero 2		X	
	ΣTOTAL	3	5	

(Personal evaluado * 100) / Total de personas que laboran en la cooperativa

Cumplimiento = $(3*100) / 8$ **Incumplimiento =** 100% - 38%

Cumplimiento = 38% ✓ **Incumplimiento =** 62% ✓

Realizado por: **C.A.E.M**

Revisado por: **Z.CH. /J.L.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**ATH
4/9**

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES GERENTE

N.	ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Responsable de ejercer legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa	X		
2	Proponer políticas, reglamentos y procedimientos	X		
3	Elaborar un plan estratégico, el plan operativo y su presupuesto.	X		
4	Se encarga de los procesos de administración del talento humano.	X		
5	Diseñar y administrar la política salarial	X		
6	Efectuar los pagos por los montos autorizados a su cargo.	X		
7	Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;	X		
8	Definir y mantener un sistema de control interno	X		
9	Aprobar la información financiera de la cooperativa	X		
10	Efectuar los procesos de control a los diferentes procesos.	X		
	ΣTOTAL	10	0	

(Funciones cumplidas * 100) / Total de funciones

Cumplimiento = (10*100) / 10 Incumplimiento = 100% - 100%

Cumplimiento = 100% ✓ Incumplimiento = 0% ✓

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**ATH
5/9**

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES CONTADORA

N.	ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Participar en el proceso de elaboración de los planes y presupuestos.	X		
2	Realizar las transferencias definidas en el estatuto.	X		
3	Revisar diariamente las cuentas bancarias de la cooperativa.	X		
4	Generar los estados financieros	X		
5	Obtener información de los organismos de control para la administración del talento humano.	X		
6	Presentar las declaraciones al SRI con los controles necesarios para este fin.	X		
7	Llevar y mantener actualizado el sistema contable.	X		
8	Administrar y realizar los documentos emitidos para abalizar las transacciones contables.	X		
9	Realizar la conciliación bancaria	X		
10	Realizar el pago de sueldos al personal contratados en sus diversas modalidades.	X		
11	De más funciones autorizadas por su jefe inmediato.	X		
	ΣTOTAL	11	0	

(Funciones cumplidas * 100) / Total de funciones

Cumplimiento = (11*100) / 11 Incumplimiento = 100% - 100%

Cumplimiento = 100% ✓ Incumplimiento = 0% ✓

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**ATH
6/9**

TALENTO HUMANO

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE

N.	ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Recibir los documentos de respaldo y las facturas de proveedores	X		
2	Comprobar las transacciones con los estados de cuenta.	X		
3	Revisa un detalle de transacciones de cajeros automáticos	X		
4	Revisar los documentos de liquidación de depósitos a plazo fijo	X		
5	Registro de las transacciones efectuadas por la cooperativa.	X		
6	Elaboración de los roles de pago y cálculos para el pago	X		
7	Otras actividades relacionadas con sus funciones	X		
	ΣTOTAL	7	0	

(Funciones cumplidas * 100) / Total de funciones

Cumplimiento = $(7*100) / 7$ **Incumplimiento** = 100% - 100%

Cumplimiento = 100% ✓ **Incumplimiento** = 0% ✓

Realizado por: **C.A.E.M**

Revisado por: **Z.CH. /J.L.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**ATH
7/9**

CUMPLIMIENTO DE JEFE DE CRÉDITO

N.	ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Participar en el proceso de elaboración de los planes y presupuesto.	X		
2	Apoyar en la revisión de las solicitudes de crédito	X		
3	Evaluar los resultados y a determinar la eficiencia del trabajo	X		
4	Elaborar informes del cumplimiento de metas	X		
5	Hacer un seguimiento permanente del cumplimiento de las resoluciones sobre los créditos entregados	X		
6	Evalúa el índice de morosidad	X		
7	Supervisa las actividades del personal		X	No se emiten los informes de supervisión.
8	Otras actividades relacionadas con sus funciones	X		
	ΣTOTAL	7	1	

(Funciones cumplidas * 100) / Total de funciones

Cumplimiento = (7*100) / 8 **Incumplimiento =** 100% - 78%

Cumplimiento = 78% ✓ **Incumplimiento =** 22% ✓

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**ATH
8/9**

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DE AGENTES DE CRÉDITO Y COBRANZA

N.	ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Realiza las actividades de atención al cliente.	2		
2	Visita a los socios para ofertar los diferentes tipos de crédito.	2		
3	Analiza la información entregada por los socios.	2		
4	Verificar el cumplimiento de los requisitos	2		
5	Realizar visitas a los socios y garantes según las actividades que se efectúen en la cooperativa.	2		
6	Realizar el proceso de cobranza	2		
7	Emitir los informes sobre las actividades realizadas.	1	1	
8	Otras funciones definidas por el Jefe inmediato.	2		
	ΣTOTAL	15	1	

(Funciones cumplidas * 100) / Total de funciones

Cumplimiento = (15*100) / 16 **Incumplimiento =** 100% - 94%

Cumplimiento = 94% ✓ **Incumplimiento =** 6% ✓

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**ATH
9/9**

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES CAJERO

N.	ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Realizar las actividades de atención al cliente.	2		
2	Revisión de los documentos previo a la transacción	2		
3	Revisar los billetes para comprobar su validez	2		
4	Ser contralados con arqueos de caja	2		
5	Registrar las transacciones en el sistema informático	2		
6	Otras actividades definidas por su jefe inmediato.	2		
	ΣTOTAL	12	0	

(Funciones cumplidas * 100) / Total de funciones

Cumplimiento = $(12 * 100) / 12$ **Incumplimiento =** 100% - 100%

Cumplimiento = 100% ✓ **Incumplimiento =** 0% ✓

Realizado por: **C.A.E.M**

Revisado por: **Z.CH. /J.L.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**IG
1/4**

INDICADORES DE GESTIÓN OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

TIPO DE INDICADOR	Eficacia
NOMBRE DEL INDICADOR	Total de pasos que se cumple en el proceso de otorgamiento de créditos en el período 2021.
ESTANDAR	12 pasos registrados en el Manual de créditos de la cooperativa.
ÍNDICE	$\frac{\text{Pasos ejecutados}}{\text{pasos definidos en la normativa}} \times 100$ $\frac{10}{12} \times 100$ <p>83%</p>
BRECHA	100% - Índice 100% - 83% 17%

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**IG
2/4**

INDICADORES DE GESTIÓN RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

TIPO DE INDICADOR	Eficacia
NOMBRE DEL INDICADOR	Total de pasos que se cumple en el proceso de recuperación de cartera vencida en el período 2021.
ESTANDAR	9 pasos registrados en el Manual de créditos de la cooperativa.
ÍNDICE	$\frac{\text{Pasos ejecutados}}{\text{pasos definidos en la normativa}} \times 100$ $\frac{7}{9} \times 100$ <p>78%</p>
BRECHA	100% - Índice 100% - 78% 22%

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**IG
3/4**

INDICADORES DE TALENTO HUMANO

TIPO DE INDICADOR	Eficacia
NOMBRE DEL INDICADOR	Total de empleados que se cumple con la jornada laboral.
ESTANDAR	8 empleados de la cooperativa.
ÍNDICE	$\frac{\text{empleados de la cooperativa que cumplen la jornada}}{\text{total de empleados de la cooperativa}} \times 100$ $\frac{6}{8} \times 100$ <p align="center">75%</p>
BRECHA	100% - Índice 100% - 75% 25%

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH./J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**IG
4/4**

INDICADORES DE TALENTO HUMANO

TIPO DE INDICADOR	Eficacia
NOMBRE DEL INDICADOR	Total, de empleados que se cumple con la jornada laboral.
ESTANDAR	8 empleados de la cooperativa.
ÍNDICE	$\frac{\text{empleados que cumplen sus funciones}}{\text{total de empleados de la cooperativa}} \times 100$ $\frac{6}{8} \times 100$ <p align="center">75%</p>
BRECHA	100% - Índice 100% - 75% 25%

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**


**H
2/6**


HALLAZGO

TÍTULO	No se cumple con el proceso de recuperación de cartera vencida.
CONDICIÓN	En el manual de créditos se incluyen los pasos a seguir para una adecuada recuperación de la cartera vencida, siendo nueve actividades, una vez realizado el proceso de verificación se pudo establecer que los primeros pasos no se aplican, pues los asesores esperan a que la mora sea de varios días para iniciar las visitas.
CRITERIO	Manual de créditos Se definen los pasos a seguir para la recuperación de la cartera vencida: <ol style="list-style-type: none">1. Entrega de mensajes de cobranza inicial a los socios deudores.2. Llamadas telefónicas3. Visitas de recaudación inicial4. Elaboración de la notificación inicial de cobranza5. Llamadas telefónicas6. Visitas de cobranza al socio deudor, garantes y referencias.7. Segunda notificación de cobranza8. Cobranza extrajudicial.9. Cobranza judicial
CAUSA	El responsable del área no aplica los controles para determinar el grado de cumplimiento y evitar el apareamiento de las deficiencias.
EFFECTO	Incumplimiento del 22% del proceso de recuperación de cartera vencida afectando la morosidad.

Realizado por: C.A.E.M

Revisado por: Z.CH. /J.L.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	H 3/6
HALLAZGO		
TÍTULO CONDICIÓN CRITERIO CAUSA EFFECTO	<p>Incumplimiento de la jornada laboral</p> <p>Una vez revisados los registros de cumplimiento de la jornada laboral se pudo establecer que el 75% de los empleados cumplen con sus horarios de trabajo.</p> <p>Reglamento interno de trabajo Art. 22 Jornada laboral.</p> <p>La jornada laboral será de ocho horas diarias y cuarenta horas semanales, el horario será definido por la administración de la cooperativa, se establece los días de descanso; se define turnos rotativos para todos los integrantes de la institución financiera.</p> <p>Se realizará el cálculo de las horas suplementarias o extraordinarias de cada uno de los empelados siempre y cuando haya la autorización escrita del principal de la cooperativa.</p> <p>El responsable de la administración del talento humano no ha realizado controles, aplicando medidas correctivas a tiempo evitando este incumplimiento.</p> <p>El 25% del personal no cumplen con la jornada laboral, es decir, dos personas no respetan su horario de ingreso y salida.</p>	
	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	H 4/6
HALLAZGO		
TÍTULO CONDICIÓN CRITERIO CAUSA EFECTO	<p>No se capacita a la totalidad del personal</p> <p>Las capacitaciones permiten a los empleados mejorar sus capacidades y generar nuevas habilidades para realizar sus actividades principales en la cooperativa, existiendo un cumplimiento del 38% de los empleados principalmente del área administrativa.</p> <p>Reglamento interno de trabajo Art. 32 Obligaciones 19. Capacitar al personal que labora en la cooperativa en las áreas que realicen sus actividades.</p> <p>El responsable de la administración de talento humano se realizó un plan de capacitación donde se incluya a la totalidad del personal distribuidas en un cronograma.</p> <p>Incumplimiento del 62% del total del personal sin capacitación, afectando su rendimiento laboral por la desactualización de conocimiento.</p>	
	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORIA ADMINISTRATIVA**

**H
5/6**

HALLAZGO

TITULO	Ausencia de evaluaciones de desempeño a todos los empleados
CONDICIÓN	En la normativa se define la necesidad de aplicar evaluaciones de desempeño a la totalidad de personal que labora en la cooperativa, según el proceso de comprobación aplicado se pudo establecer un cumplimiento del 38%.
CRITERIO	Reglamento interno de trabajo Art. 34 Deberes Son deberes de los empleados de la cooperativa a más de las constantes en las leyes respectivas: 7. formar parte de procesos de evaluación de desempeño para establecer las fortalezas y debilidades.
CAUSA	El responsable de la administración del talento humano no ha efectuado los mecanismos de evaluación para la totalidad del personal que labora en la cooperativa.
EFEECTO	El 62% del personal no ha sido evaluado; es decir, de cinco empleados se desconoce el desempeño laboral.

	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISION DE INTEGRACION SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**H
6/6**

HALLAZGO

TÍTULO	Incumplimiento de las funciones del personal
CONDICIÓN	La cooperativa cuenta con un manual de funciones donde se define las actividades principales que se deben ejecutar en la institución financiera, una vez realizado el proceso de comprobación se pudo establecer que 75% del personal realizan las acciones según lo plasmado en el manual.
CRITERIO	Reglamento interno de trabajo Art. 34 Deberes Son deberes de los empleados de la cooperativa a más de las constantes en las leyes respectivas: 5. Cumplir estrictamente con las funciones encaminadas al personal. Manual de funciones define las actividades a ejecutarse de cada puesto de trabajo.
CAUSA	No se ha realizado proceso de evaluación anteriormente para establecer el incumplimiento de las actividades y su influencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
EFFECTO	Incumplimiento del 25% de los empleados de la cooperativa, de dos empleados no cumplen con las funciones encomendadas en el manual de funciones.

Realizado por: **C.A.E.M**

Revisado por: **Z.CH. /J.L.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL
LTDA. DEL CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**CR
1/2**

3.3.2.4. Fase IV Comunicación de resultados

FASE IV. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

PERIODO 2014

NOMBRE DE LA EMPRESA	MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO
TIPO DE AUDITORÍA	ADMINISTRATIVA
COMPONENTE AUDITADO	GERENTE, CAJA, JEFE DE CREDITO, COBRANZAS, CONTABILIDAD
PERIODO AUDITADO	2021

Realizado por: **C.A.E.M**

Revisado por: **Z.CH. /J.L.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

**CR
2/2**

FASE IV.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



No.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
	ARCHIVO PERMANENTE	P/T		
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
1	Informe de auditoría administrativa.	IA	C.A.E.M	28/12/2022

	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN
DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL
CANTÓN QUITO
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**


**IA
1/6**





**INFORME DE AUDITORÍA
ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE
INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA.
DEL CANTÓN QUITO
*PERIODO 2014***


	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	IA 2/6
<p>INFORMACIÓN INTRODUCTORIA</p> <p>MOTIVO DE LA AUDITORÍA</p> <p>La presente Auditoría Administrativa se realiza luego de la autorización de la Señorita Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. Del Cantón Quito, procede a la contratación de los Servicios Profesionales de los profesionales Auditores.</p> <p>2. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el cumplimiento de las normas y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. Del Cantón Quito. • Aplicar el modelo de Auditoría Administrativa propuesto, para dar una recomendación técnica de los procesos de administración. • Determinar la razonabilidad de la información administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. Del Cantón Quito <p>3. ALCANCE</p> <p>La auditoría Administrativa se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Misión de Integración Servicio Social Ltda. Del Cantón Quito, en el periodo 2021.</p> <p>4. BASE LEGAL.</p> <p>A continuación, se detalla la normativa legal que regula su funcionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República • Reglamento interno de trabajo • Manual de funciones • Manual de créditos y recuperación de cartera vencida 		
	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	IA 3/6
FUNCIONARIOS PRINCIPALES.		
Equipo Auditor		
Nombre	Ing. Carmen Espinosa	Cargo
		Estudiante
Equipo Auditado		
Nombre	Ing. Samara Avilés	Cargo
	Ing. Lisbeth Alejandra	Caja
	Ing. Erika Carolina Moscoso Mañay	Contadora
		Gerente
Elaborado por: Espinosa Carmen (2022)		
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA		
TÍTULO	Incumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito	
CONCLUSIÓN		
<p>Una vez definidos los pasos en la normativa se verifico su cumplimiento determinando su ejecución parcial debido principalmente a la necesidad de llegar a la meta de colocación dejando de lado actividades importantes para su ejecución, debido principalmente a que el responsable del otorgamiento de créditos prioriza llegar a la meta, reportando un 17% de incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos.</p>		
RECOMENDACION		
<p>Al Jefe de créditos se le recomienda la aplicación del proceso de otorgamiento de créditos priorizando la ejecución de los procesos de verificación para evitar errores o problemas relacionados con la recuperación de la cartera.</p>		
Realizado por: C.A.E.M		
Revisado por: Z.CH. /J.L.		

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	IA 4/6
TÍTULO No se cumple con el proceso de recuperación de cartera vencida.		
CONCLUSIÓN		
<p>En el manual de créditos se incluyen los pasos a seguir para una adecuada recuperación de la cartera vencida, siendo nueve actividades, una vez realizado el proceso de verificación de pudo establecer que los primeros pasos no se aplican, pues los asesores esperan a que la mora sea de varios días para iniciar las visitas; el responsable del área no aplica los controles para determinar el grado de cumplimiento y evitar el apareamiento de las deficiencias, en este proceso se determinó un incumplimiento del 22% del proceso de recuperación de cartera vencida.</p>		
RECOMENDACIÓN		
<p>En el manual de créditos se definen los elementos del proceso para el otorgamiento de créditos por lo que se sugiere la aplicación de un proceso de capacitación sobre este particular y supervisión a las operaciones para confirma su aplicación.</p>		
TÍTULO Incumplimiento de la jornada laboral		
CONCLUSIÓN		
<p>En el Reglamento interno de trabajo, en su Art. 22 Jornada laboral, se define una jornada de ocho horas diarias y cuarenta horas semanales, una vez revisados los registros de ingreso o salida del personal se determinó que el 75% de los empleados cumplen con sus horarios de trabajo, esto se ha dado por que el responsable de la administración del talento humano no ha realizado controles</p>		
RECOMENDACIÓN		
<p>El responsable de la administración del talento humano debe llevar un registro adecuado de las horas de ingreso y salida con la finalidad de conocer el grado de cumplimiento del horario de trabajo o definir sanciones si es necesario.</p>		
	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</p>	<p align="center">IA 5/6</p>
<p>TÍTULO No se capacita a la totalidad del personal</p>		
<p>CONCLUSIÓN</p>		
<p>En el Reglamento interno de trabajo en su Art. 32 Obligaciones, numeral 19. Capacitar al personal que labora en la cooperativa en las áreas que realicen sus actividades, una vez aplicado los procesos de auditoría se pudo conocer que solo el 38% de los empleados principalmente del área administrativa, debido principalmente a la ausencia de un plan de capacitación donde se incluya a la totalidad del personal distribuidas en un cronograma, en la actualidad existe un incumplimiento del 62% del personal.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN</p>		
<p>Se sugiere al responsable de la administración del talento humano la elaboración y ejecución de un plan de capacitación donde se incluya a la totalidad de personal que labora en la cooperativa a fin de alcanzar los objetivos previstos.</p>		
<p>TÍTULO Ausencia de evaluaciones de desempeño a todos los empleados</p>		
<p>CONCLUSIÓN</p>		
<p>En la normativa se define la necesidad de aplicar evaluaciones de desempeño a la totalidad de personal que labora en la cooperativa, según el proceso de comprobación aplicado se pudo establecer un cumplimiento del 38%, esto se dio por la ausencia de mecanismos de evaluación a todos los departamentos de la cooperativa.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN</p>		
<p>Se elaborará un plan de evaluación al desempeño con las características que deben cumplir cada uno de los cargos de la cooperativa a fin de establecer las deficiencias para tomar las medidas correctivas a tiempo-</p>		
	<p>Realizado por: C.A.E.M</p>	
	<p>Revisado por: Z.CH. /J.L.</p>	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MISIÓN DE INTEGRACIÓN SERVICIO SOCIAL LTDA. DEL CANTÓN QUITO AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	IA 6/6
TÍTULO Incumplimiento de las funciones del personal		
CONCLUSIÓN		
<p>En el reglamento interno de trabajo se define Art. 34 Deberes que los empleados de la cooperativa a más de las constantes en las leyes respectivas, en su numeral 5. Cumplir estrictamente con las funciones encaminadas al personal, mientras que el Manual de funciones define las actividades a ejecutarse de cada puesto de trabajo, se define las actividades principales que se deben ejecutar en la institución financiera, una vez realizado el proceso de comprobación se pudo establecer que 75% del personal realizan las acciones según lo plasmado en el manual.</p>		
RECOMENDACIÓN		
<p>Se sugiere la aplicación de un proceso de capacitación sobre las funciones al personal, y un proceso de verificación al cumplimiento de las funciones para establecer las deficiencias dando solución de manera inmediata.</p>		
	Realizado por: C.A.E.M	
	Revisado por: Z.CH. /J.L.	

CONCLUSIONES

- En la evaluación del sistema de control interno se basó en la aplicación del COSO III, donde se pudo conocer que el organigrama estructural no refleja las líneas de autoridad jerárquica, adicionalmente no existe el compromiso para el cumplimiento de los objetivos planteados previamente, tampoco se generan las acciones que se van a dar dentro de la organización; en lo referente a las actividades de control no se han aplicado indicadores de gestión afectando la ejecución del control interno.
- Una vez realizado el diagnóstico situacional de la cooperativa se pudo determinar que cuentan con una normativa que regula los procesos internos basados en las disposiciones dadas por la SEPS, dentro de sus principales deficiencias está el incumplimiento de varios procesos a la administración del talento humano como el cumplimiento de la jornada laboral, no se ejecutan la totalidad de funciones encomendadas según el manual de funciones, por lo que se ha convertido en las principales falencias.
- En el proceso de otorgamiento de crédito se pudo conocer que no se han aplicado a las acciones de supervisión necesarias para comprobar la entrega de los recursos, tampoco se han aplicado indicadores de gestión del cumplimiento de las metas planteadas para cada uno de los empleados, ausencia de controles en la recuperación de cartera vencida, no se designa una persona responsable de estas acciones, tampoco se mantiene un archivo documental para verificar la información afectando el rendimiento del personal.
- Una vez aplicado los procesos de auditoría se pudo conocer que, a pesar de contar con el manual de créditos, recuperación de cartera y reglamento interno de trabajo se han presentado incumplimientos a varios procesos debido a la falta de capacitación de sus empleados y la ausencia de evaluaciones al desempeño que permiten establecer las deficiencias.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere la socialización de la normativa que regula la cooperativa con la finalidad de cumplir con los procesos internos y generar mecanismos de evaluación para establecer el grado de cumplimiento y definir las acciones para superar las debilidades.
- Una vez determinada las falencias es importante la aplicación de planes relacionados con la adecuada administración del talento humano, por esta razón es importante la elaboración de un plan de capacitación, socialización, evaluaciones y aplicación de sanciones cuando sea necesario a fin de mejorar el desempeño laboral.
- Aplicar indicadores de gestión para medir el grado de rendimiento del personal que labora en la cooperativa teniendo relación directa con el proceso de otorgamiento de créditos y la recuperación de la cartera vencida.
- Se recomienda la aplicación de acciones de supervisión constante a las áreas operativas de la cooperativa tomando como base al manual de créditos, recuperación de cartera vencida y el reglamento interno de trabajo que tiene relación con la administración del talento humano.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, J. (2020). *Objetivos de control interno*. Recuperado de: <https://es.linkedin.com:https://es.linkedin.com/pulse/los-objetivos-del-control-interno-jes%C3%BAAs-rodolfo>
- Aparicio, A., Wilson , P., Martínez, A. M., Ángel, I., Verduzco, C., & Retana, E. (2012). *El cuestionario*. Madrid: Esic
- Bayona , R. (2016). *Método descriptivo de la investigación*. Recuperado de: <https://prezi.com/hbwtaafIs0fp/metodo-descriptivo-de-la-investigacion/>
- Bernal, D. (2021). *Tipos de auditorías*. Recuperado de: <https://blog.nubox.com/contadores/contador-auditor-cuantos-tipos-de-auditorias-existen>
- Cajal, A. (2019). *Investigación de campo: características, tipos, técnicas y etapas*. Recuperado de: <https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548087369/name/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo.pdf>
- Cajiao, M., García , M., & Jimbo, M. (2016). *Auditoría administrativa y de gestión*. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21006/1/Auditor%C3%ADa%20administrativa%20y%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>
- Canseco, D. (2017). *La Auditoría administrativa como mecanismo para la evaluación y control de cuentas por cobrar del consorcio Bimbo Pachuca S.A.* México: Esic
- Cienfuegos, S., Gómez, N., & Millas, Y. (2021). *Guía para la realización de las auditorías internas de los sistemas de gestión*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uta/177349>
- Constanza , F. (2020). *La auditoría, origen y evolución ¿Por qué en Colombia solo se conoce a través de leyes?* Recuperado de: <https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. (2022). *Quienes somos*. Recuperado de: <https://www.kullkiwasi.com.ec/#/quienes>
- Deloitte. (2019). *Estándares Internacionales de auditoría, aseguramiento, revisión, otro aseguramiento y servicios relaciona, y control de calidad*. Bogotá: Deloitte.
- Duckardt, B., López, M., Albanese, D., & Briozzo , A. (2019). *La importancia del informe de auditoría para el otorgamiento de crédito*. Recuperado de: <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/5242/La%20importancia%20del%20informe%20de%20auditor%3%ada.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Espino, M. (2018). *Fundamentos de auditoría.* Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uta/39417?page=21>. Consultado en: 02 May 2022
- Falconí, Ó. (2019). *Auditoría y las normas de auditoría generalmente aceptadas*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281621766004.pdf>

- Fayol, H. (2020). *Administración industrial y general*. Recuperado de: https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Fonseca, S. (19 de Abril de 2021). *Métodos para la evaluación del control interno*. Recuperado de: <https://prezi.com/p/pc0n5-z2sqxv/metodos-para-la-evaluacion-del-control-interno/>
- Franklin, E. (2017). *Auditoría administrativa: Gestión estratégica del cambio*. México: Pearson Education.
- Freire, V. (2018). *Auditoría administrativa y su incidencia en el plan estratégico de la empresa AMBATOL Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. (Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato) Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6464/1/119%20o.e..pdf>
- Gerencie. (2022). *Tipos de auditoría*. Recuperado de: <https://www.gerencie.com/https://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>
- Grajales, D., & Castellanos, O. (2018). Valuación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas. *CEA*, 4.
- Heredia, D. (2021). *La metodología COSO III*. Recuperado de: [google.com.ec/search?q=COSO+III+ES&hl=es&biw=1600&bih=743&ei=Bc_RY-3EJouWwbkPx-m8iAQ&ved=0ahUKEwit257pguT8AhULSZABHcc0D0EQ4dUDCA8&uact=5&oq=COSO+III+ES&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIGCAAQFhAeOgoIABBHENYEELADOGcIABCwAxBDogQIABBDOgUIABCABEoECEYYAEoECEYYAFDO](https://www.google.com.ec/search?q=COSO+III+ES&hl=es&biw=1600&bih=743&ei=Bc_RY-3EJouWwbkPx-m8iAQ&ved=0ahUKEwit257pguT8AhULSZABHcc0D0EQ4dUDCA8&uact=5&oq=COSO+III+ES&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIGCAAQFhAeOgoIABBHENYEELADOGcIABCwAxBDogQIABBDOgUIABCABEoECEYYAEoECEYYAFDO)
- ISSAI. (2019). *El proceso de la auditoría de desempeño*. Recuperado de: <https://www.issai.org/wp-content/uploads/2019/08/GUID-3920-El-Proceso-de-la-Auditoria-de-Desempeno.pdf>
- Jiménez, J. E. (2006). *Análisis del sector automotriz y su modelo de gestión en el servicio de autopartes*. México: Sanfandila.
- KPMG. (2019). *Evaluación de los sistemas de control interno*. Recuperado de: <https://auditoria-audidores.com/articulos/articulo-auditoria--evaluacion-de-los-sistemas-de-control-interno/>
- Melissa, R. (2017). *Teoría de la auditoría*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-auditoria/>
- Mendez, H. (2018). *Auditoría: concepto, clases y evolución*. Recuperado de: <https://contabilidadparatodos.com/auditoria-concepto-clases-y-evolucion/#:~:text=La%20auditoria%20se%20origina%20como,los%20responsables%20de%20la%20gesti%C3%B3n.>
- Mendívil, V. (2018). *Elementos de auditoría*. Recuperado de: https://issuu.com/cengagelatam/docs/elementos_de_auditor__a_mend__vil_i

- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Dominio de las ciencias*, 7-8.
- Moreno, L. (2022). *Auditoría Forense.: Una guía práctica para la excelencia en la ciencia, auditoría e informática forense*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OFSTLAXCALA. (2021). *Principios del control interno*. Recuperado de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Paredes, J. (2020). *Auditoría I*. Recuperado de: https://www.academia.edu/29201350/PROESAD_CPC_Jos%C3%A9_Paredes_Soldevilla
- Pelazas, M. (2018). *Auditoría de las áreas de la empresa*. España: Parainfo, S.A.
- Pérez, M. (2020). *Recordemos los tipos y fases generales de una auditoría*. Recuperado de: https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/tipos-y-fases-de-una-auditoria
- Revelo, J. (2016). *Módulo de auditoría administrativa*. Recuperado de: <http://app.ute.edu.ec/content/3299-147-1-1-18-18/MODULO%20DE%20AUDITORIA%20ADMINISTRATIVA.pdf>
- Rodríguez, I. (2020). *Normas de auditoría generalmente aceptadas*. Recuperado de: <https://www.auditool.org>: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/las-normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas>
- Rodríguez, R. (2018). Auditoría integral en sector cooperativista del Cantón Cañar. *Killkana Sociales*, 2(4), 69-76. doi:https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i4.50
- Rubio, H. (2018). *Guía Práctica de auditoría administrativa*. México: Esic.
- Saucedo, H. (2019). *Auditoría financiera del capital de trabajo en Pymes*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Torres, Z. (2019). *Teoría general de la administración*. Recuperado de: <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>
- Vara, R. (2017). *Las normas de auditoría generalmente aceptadas - NAGAS*. Recuperado de: <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas.pdf>
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Manabí: Uleam.
- Veloso, F., & Rajiv, C. (2002). *The Automotive Supply Chain: Global Trends and Asian Perspectives*.
- Villacís, T. (2020). *Aplicación de auditoría administrativa en la radio latacunga de la Provincia Cotopaxi del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2008*. (Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/104/1/T-UTC-0032.pdf>

- Villacís, V. (2017). *“Aplicación de una auditoría administrativa en la radio Latacunga de la provincia de Cotopaxi del período, 01 de enero al 31 de diciembre del 2008”*. (Tesis de grado , Universidad Técnica de Cotopaxi). Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/104>
- Zambrano, G., Álvarez, D., & Yoza, N. (2021). *La importancia de la auditoria de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. UNESUM*, 3. (Tesis de grado , UNESUM). Recuperado de: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/568>
- Zendesk. (2022). *6 indicadores de gestión administrativa para líderes* Recuperado de: <https://www.zendesk.com>: <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/>





epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 18 / 08 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: CARMEN AMELIA ESPINOSA MAÑAY
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



1687-DBRA-UPT-2022