



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,
PERIODO 1 ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014, PARA EVALUAR SU
DESEMPEÑO**

Autora:

Nancy Aurora Auquilla Yambay

Tutor:

Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, Dpls.

Año:

2015


INFORME DEL TUTOR

Yo, Alfredo Figueroa Zaldumbide , en mi calidad de Tutor del trabajo investigativo titulado: **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 1 ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014, PARA EVALUAR SU DESEMPEÑO**, luego de haber revisado su desarrollo elaborado por la señorita Nancy Aurora Auquilla Yambay, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.

Riobamba, marzo 2015

MIEMBRO 1
MR. MARCO MORENO

Atentamente,



Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, Dpls.
TUTOR

HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Nombres y firmas del Presidente y Miembros del Tribunal

PRESIDENTE

Lic. OTTO ARELLANO



(firma)

MIEMBRO 1

Ms. MARCO MORENO



(firma)

TUTOR

Lic. ALFREDO FIGUEROA Z. DPLS



(firma)

NOTA: _____ **(SOBRE 10)**

DERECHO DE AUTORA

Yo, **Nancy Aurora Auquilla Yambay**, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y los derechos de autoría pertenecen a la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**.



Nancy Aurora Auquilla Yambay

C.I. 060442781-5

DEDICATORIA:

A Dios, por haberme dado salud y la fortaleza para seguir adelante cada día.

A mis Padres por haberme enseñado valores de sacrificio, honestidad y sobre todo de perseverancia lo cual me ha ayudado a culminar mi carrera.

AGRADECIMIENTO:

Mi gratitud, principalmente, está dirigida a Dios por haberme dado la existencia y permitir culminar la Carrera.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de educarme en sus aulas y los distinguidos docentes.

A mis padres y hermanos por su amor incondicional y a todas aquellas personas que me motivaron con sus consejos y me brindaron su apoyo incondicional, a pesar de las dificultades siempre, están conmigo.

Nancy Aurora Auquilla Yambay

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
INFORME DEL TUTOR	II
HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	III
DERECHO DE AUTORA.....	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE IMÁGENES	XIV
ÍNDICE DE TABLAS	XV
SIGLAS	XVII
RESUMEN	XVIII
SUMMARY.....	XIX
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. MARCO REFERENCIAL.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. OBJETIVOS	3
1.3.1. General.....	3
1.3.2. Específicos	3
1.4. JUSTIFICACIÓN	4
CAPÍTULO II	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5

UNIDAD I	6
2.2. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACHA.	6
2.2.1. Historia.....	6
2.2.2. Visión.....	6
2.2.3. Misión	6
2.2.4. Organigrama	7
2.2.5. Principios fundamentales	8
2.2.6. Base legal	8
2.2.7. Servicios que oferta	9
2.2.7.1. Ahorro a la vista.....	9
2.2.7.2. Plazo fijo	9
2.2.7.3. Ahorro ágil	10
2.2.7.4. Ahorro productivo.....	10
2.2.7.5. Créditos	11
2.2.7.6. Micro crédito.....	11
2.2.7.7. Crediágil.....	11
2.2.7.8. Capital emprendedor.....	12
2.2.7.9. Alianzas	12
UNIDAD II	13
2.3. AUDITORÍA	13
2.3.1. Definición	13
2.3.2. Objetivo	13
2.3.3. Finalidad	13
2.3.4. Clasificación de la Auditoría	14
2.3.4.1. Auditoría Interna.....	14

2.3.4.2. Auditoría Externa.....	14
2.3.4.3. Auditoría Financiera	15
2.3.4.4. Auditoría Administrativa	15
2.3.4.5. Auditoría Gestión.....	15
2.3.4.6. Auditoría Operacional.....	15
2.3.4.7. Examen Especial.....	16
UNIDAD III.....	17
2.4. AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	17
2.4.1. Definición	17
2.4.2. Alcance	18
2.4.3. Objetivo	18
2.4.4. Importancia	19
2.4.5. Riesgo de la Auditoría de Gestión	19
2.4.5.1. Riesgo inherente	20
2.4.5.1.1. Factores que lo afectan	20
2.4.5.2. Riesgo de control	20
2.4.5.2.1. Factor que lo afectan.....	20
2.4.5.3. Riesgo de detección	20
2.4.5.3.1. Factores que lo afectan:	21
2.4.6.Fases de la Auditoría de Gestión	21
2.4.6.1. Fase I, Conocimiento Preliminar	22
2.4.6.1.1. Objetivos.....	22
2.4.6.1.2. Actividades	22
2.4.6.1.3. Productos	22
2.4.6.2. Fase II, Planificación	22
2.4.6.2.1. Objetivos.....	22

2.4.6.2.2. Actividades	23
2.4.6.2.3. Productos	23
2.4.6.3. Fase III, Ejecución	23
2.4.6.3.1. Objetivos	23
2.4.6.3.2. Actividades	24
2.4.6.3.3. Productos	24
2.4.6.4. Fase IV, Comunicación de Resultados	24
2.4.6.4.1. Objetivos	24
2.4.6.4.2. Actividades	24
2.4.6.4.3. Productos	26
2.4.6.5. Fase V, Seguimiento	26
2.4.7. Evaluación de desempeño.....	26
2.4.7.1. Importancia de la evaluación de desempeño	26
2.4.7.2. Objetivos de la evaluación de desempeño	27
2.4.7.3. Estándares o parámetros de desempeño.....	28
2.4.7.4. Medición del desempeño	28
UNIDAD IV	29
2.5. CONTROL INTERNO	29
2.5.1. Definición	29
2.5.2. Clasificación	29
2.5.2.1. Control Interno Administrativo	29
2.5.2.2. Control Interno Contable	30
2.5.3. Componentes del Control Interno.....	31
2.5.3.1. Ambiente de control.....	31
2.5.3.2. Evaluación del riesgo.....	31
2.5.3.3. Actividades de control	31

2.5.3.4. Información y comunicación	31
2.5.3.5. Supervisión y monitoreo	32
2.5.4. Normas de Control Interno	32
UNIDAD V	35
2.6. UNIDAD HIPOTETICA	35
2.6.1. Hipótesis	35
2.6.2. Variables	35
2.6.2.1. Variable independiente	35
2.6.2.2. Variable dependiente	35
2.6.3. Operacionalización de las variables.....	36
2.6.3.1. Variable independiente	36
2.6.3.2. Variable dependiente	37
CAPÍTULO III	38
3. MARCO METODOLÓGICO.....	38
3.1. MÉTODO	38
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.4.1. Población	39
3.4.2. Muestra	41
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS..	41
3.5.1. Técnicas	41
3.5.2. Instrumentos.....	41
3.6. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
.....	42
3.6.1. Técnicas estadísticas	42

3.6.2. Técnicas lógicas	42
3.7. AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 1 ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014, PARA EVALUAR SU DESEMPEÑO.	43
3.7.1. Planificación	43
3.7.1.1. Contrato de trabajo.....	43
3.7.1.2. Notificación de inicio de examen	45
3.7.1.3. Programa Preliminar de Auditoría	46
3.7.1.4. Memorando de Planificación	48
3.7.1.4.1. Antecedentes	48
3.7.1.4.2. Motivo del examen	48
3.7.1.4.3. Objetivo del examen	48
3.7.1.4.4. Alcance del examen	48
3.7.1.4.5. Conocimiento de la entidad y su base legal	48
3.7.1.4.6. Principales disposiciones legales	49
3.7.1.4.7. Estructura orgánica	49
3.7.1.4.8. Misión, visión y objetivos institucionales.....	50
3.7.1.4.9. Principales actividades, operaciones e instalaciones	51
3.7.1.4.10. Principales políticas y estrategias institucionales	52
3.7.1.4.11. Financiamiento.....	52
3.7.1.4.12. Funcionarios principales	53
3.7.1.4.13. Principales políticas contables	53
3.7.1.4.14. Grado de confiabilidad de la información financiera y administrativa ...	53
3.7.1.4.15. Sistema de información automatizada	54
3.7.1.4.16. Puntos de interés para el examen.....	54
3.7.1.4.17. Transacciones importantes identificadas	54

3.7.1.4.18. Identificación de los principales componentes a examinarse en la Planificación Específica.....	54
3.7.1.4.19. Matriz Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría.....	55
3.7.1.5.1. Narrativa de visita previa.....	57
3.7.1.5.2. Narrativa de base legal.....	59
3.7.1.5.3. Cédula de análisis documental de la Planificación Estratégica	62
3.7.1.5.4. Cédula de análisis documental Plan de Capacitación.....	63
3.7.1.5.5. Listado del personal.....	64
3.7.1.5.6. Matriz FODA.....	66
3.7.1.6.1. Cuestionario de control interno por componentes	68
3.1.7.5.4. Cédula de análisis de funciones	76
3.1.7.5.5. Resumen de descripción cargos y funciones	88
3.1.7.5.7. Entrevista al personal de la Cooperativa.....	89
3.1.7.5.6. Indicadores de Gestión.....	100
3.7.3. Comunicación de resultados	101
CAPITULO IV	102
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
4.1. INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA.....	102
4.2. AUSENCIA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	105
4.3. INEXISTENCIA DE POLÍTICAS PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL	106
4.4. FALTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL.....	108
4.5 AUSENCIA DE ARQUEOS SORPRESIVOS	109
BIBLIOGRAFÍA	110
WEBGRAFÍA.....	111
ANEXOS	112

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Ahorro a la vista.....	9
Imagen 2: Ahorro ágil.....	10
Imagen 3: Créditos.....	11
Imagen 4: Crediágil	11
Imagen 5:Capital emprendedor.....	12

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable independiente	36
Tabla 2: Variable dependiente	37
Tabla 3: Población	39
Tabla 4: Programa preliminar de auditoría	46
Tabla 5: Financiamiento	52
Tabla 6: Funcionarios principales	53
Tabla 7: Matriz de Riesgo Preliminar	55
Tabla 8: Listado del personal	64
Tabla 9: Planificación Específica	67
Tabla 10: Cuestionario de Control Interno Gerencia	68
Tabla 11: Resultado de Evaluación Estructura Organizacional.....	69
Tabla 12: Cuestionario de Control Interno Créditos	70
Tabla 13: Resultado de Evaluación Estructura Organizacional.....	71
Tabla 14: Cuestionario de Control Interno Contabilidad.....	72
Tabla 15: Resultado de Evaluación Estructura Organizacional.....	73
Tabla 16: Cuestionario de Control Interno Caja	74
Tabla 17: Resultado de Evaluación Estructura Organizacional.....	75
Tabla 18: Tiempo que labora	89
Tabla 19: Nivel de educación	90
Tabla 20: Método ingresar a trabajar	91
Tabla 21: Conocimiento del Plan Estratégico.....	92
Tabla 22: Capacidad de desempeño.....	93
Tabla 23: Regulación de Gestión del Talento Humano	94
Tabla 24: Posee Manual de Funciones	95
Tabla 25: Nombramiento de empleados	96
Tabla 26: Cumplimiento de actividades	97
Tabla 27: Personal calificado con experiencia	98
Tabla 28: Causas para no ser calificado como eficiente	99
Tabla 29. Indicadores de Gestión	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estructura Orgánica Cacha Ltda.....	7
Gráfico 2: Clasificación de la auditoría	14
Gráfico 3: Proceso de auditoría de gestión	21
Gráfico 4: Tiempo que labora	89
Gráfico 5: Nivel de educación	90
Gráfico 6: Método para ingresar a trabajar	91
Gráfico 7: Conocimiento del plan estratégico	92
Gráfico 8: Capacidad de desempeño	93
Gráfico 9: Regulación del talento humano	94
Gráfico 10: Posee Manual de Funciones	95
Gráfico 11: Nombramiento de empleados	96
Gráfico 12: Cumplimiento de actividades	97
Gráfico 13: Personal calificado con experiencia	98
Gráfico 14: Causas para no ser calificado como eficiente.....	99

SIGLAS

RI: Riesgo Inherente

RC: Riesgo de Control

RD: Riesgo de Detección

PP: Planificación Preliminar

PE: Planificación Específica

PCGA: Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

NAGA: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha, provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, período del 1 de enero al 31 de marzo del 2014, con el objetivo de desarrollar una Auditoría de gestión al talento humano para emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar el desempeño de sus trabajadores.

La metodología utilizada fue descriptiva, no experimental y deductiva; del mismo modo dicha información es bibliográfica, para su desarrollo se utilizaron guías de entrevistas, encuestas, observación y cuestionarios.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: Marco Referencial, se refiere al problema que nos conduce a la indagación de hallazgos, objetivo de la investigación y justificación.

Capítulo II: Marco Teórico se refiere a las bases conceptuales y fundamentos de Auditoría de gestión al talento humano, a la base legal, antecedentes, organigrama estructural, misión, visión de la Cooperativa, aplicación práctica de la Auditoría, en el cual se desarrolla, el conocimiento preliminar, planeación, ejecución, comunicación de resultado e informe final, determinando hallazgos, conclusiones y recomendaciones y tomar las debidas decisiones para cumplir con los objetivos planteados.

Capítulo III: Marco Metodológico, se refiere al método, tipo y diseño de la investigación utilizada para la recopilación de datos, también la población y muestra, las técnicas e instrumentos manejados.

Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones se emiten en forma resumida sobre el análisis efectuado de los datos interrogantes planteados, a la vez que se formulan las respectivas sugerencias para la adecuada toma de decisiones.

El trabajo investigativo, se enfocó en la evaluación del desempeño del talento humano.



SUMMARY

This research work was conducted in the Savings and Credit Cooperative Cacha Ltda. province of Chimborazo, Canton Riobamba, period January 1 to March 31, 2014, with the aim of developing a Management Audit of the Human Resource to issue a report containing findings and recommendations to help improve the performance of their workers.

The methodology was descriptive, not experimental and deductive same monkey that is bibliographic information for the development of it audit techniques used such as interview guides , surveys , observation and questionnaires.

The research is structured as follows:

Chapter I: Reference Framework, refers to the problem that leads to the inquiry findings, research objectives and justification.

Chapter II: Theoretical Framework refers to the conceptual bases and foundations Audit Management to Talent, regarding the legal base, history, organizational structure, mission, vision of the Cooperative Audit practical application, in which develops, preliminary knowledge, planning, execution, reporting results and final report, identifying findings, conclusions and recommendations and take appropriate decisions to meet the objectives.

Chapter III: Methodological Framework for the method, type and design of the research used for collecting data, the population and sample, techniques and instruments handled.

Chapter IV: Conclusions and Recommendations are issued in summary form on the analysis of questions posed data, while the respective suggestions for appropriate decision-making will be formulated.

The research work focused on performance evaluation of human talent.

Reviewed by: Jacqueline Armijos

CENTRO DE IDIOMAS



INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades dedicadas a la intermediación financiera, principalmente en los sectores populares, su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales siendo una de las piezas más importantes para el desarrollo de la economía en la sociedad, ya que éstas han tenido un crecimiento paulatino y acogida por la ciudadanía.

A pesar de los cambios constantes políticos y económicos que vive el País, la Cooperativa ha generado grandes oportunidades y estrategias de crecimiento a través de una planificación propicia y oportuna, alcanzando resultados positivos.

La Entidad obtiene los recursos a través de los depósitos de sus socios, financiamientos y de los distintas actividades productivas, contribuyendo con el desarrollo económico.

En toda entidad financiera las principales áreas de negocios son las captaciones, colocaciones y recaudaciones, es por ello que se hace imprescindible la realización de la Auditoría de Gestión al talento humano, ya que se constituye en una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las organizaciones, con el fin de conseguir con éxito una estrategia, poniendo énfasis en el grado de eficacia y eficiencia, controles operativos y de acción correctiva.

En la actualidad la Auditoría de Gestión al talento humano, pasa a ser hoy en día un elemento vital para el buen desempeño del personal, ya que les permite medir el nivel de eficiencia, eficacia, ética y equidad en el cumplimiento de los objetivos y sobre todo tomar decisiones efectivas que conlleven al buen desarrollo de las entidades.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad para toda organización las exigencias se hacen cada vez mayores para el cumplimiento de sus objetivos, por tal razón las directrices deben ser eficientes.

La Auditoría de Gestión se encarga de la evaluación multidisciplinaria, independiente, con enfoque de sistemas, del grado de cumplimiento de los objetivos de una organización, esta revisión en la actualidad también incluye la de las políticas de dirección y de procedimientos específicos que relacionados entre sí, forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de la revisión, con el propósito de poder expresar una opinión sobre la calidad de la información administrativa, pero también sobre la calidad de los controles internos existentes.

Las empresas y organizaciones hacen uso de sus recursos externos como internos, para poder ser mejor que la competencia, la función de los recursos humanos además de cubrir objetivos de carácter social, funcional y personal, contribuye efectivamente en alcanzar una ventaja competitiva, así que los directivos de las organizaciones esperan que sus departamentos de personal apoyen en la mejora de la productividad, la planeación de la sucesión y el cambio de la cultura corporativa.

El capital humano es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de las personas que componen las organizaciones. En el ámbito de la nueva economía, el capital intelectual proporciona un margen competitivo; el proceso de formación de éste debe considerarse como una actividad de inversión para la empresa en el cumplimiento del objetivo de la organización.

La gestión del talento humano de una organización tiene como objetivo fundamental proveer a la empresa de personal suficiente tanto en cantidad, como con la calidad requerida (competencias) en el momento adecuado y con la motivación suficiente.

La competitividad que tiene el talento humano para ejecutar sus tareas es un rasgo distintivo de suma importancia siendo la base de toda organización, en la cual se ponen

de manifiesto los conocimientos, habilidades y cualidades de sus integrantes y que es uno de los principales problemas a los que actualmente se enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda.

El problema central se define en la inexistencia de una Auditoría de gestión al talento Humano en el período del 1 de enero al 31 de marzo del 2014 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., esto genera inconvenientes en el desarrollo de las funciones del personal que labora obstaculizando el proceso, que les permita medir el desempeño en cada una de las funciones de sus colaboradores.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la Auditoría de Gestión al talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., de la ciudad de Riobamba, período del 1 de enero al 31 de marzo del 2014, incidirá en la evaluación de su desempeño?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. General

Determinar cómo la Auditoría de Gestión al talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 1 enero al 31 de marzo del 2014, medirá su desempeño.

1.3.2. Específicos

- Determinar los parámetros e indicadores que se emplean en la Auditoría de Gestión.
- Analizar el comportamiento del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda.
- Examinar las normas y procedimientos en el área del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La aplicación de una Auditoría de Gestión, permitió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., conocer las falencias que tienen los empleados, emitiendo las respectivas recomendaciones para implementar un adecuado sistema de Control Interno y contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa y promover su eficiencia operativa.

Uno de los principales puntos que se tomó en cuenta para realizar la Auditoría de Gestión dirigida al Talento Humano, fue determinar el grado de eficiencia y eficacia en los procesos de formación, selección, desarrollo y mantenimiento del personal y plantear propuestas para su mejora.

La Auditoría de Gestión determinó si el desempeño de las funciones se está realizando de acuerdo a los principios y criterios establecidos de efectividad y eficiencia, examinando y evaluando los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes.

La realización de la Auditoría de Gestión al talento humano, determinó las bases para formar una estrategia que consolide las fortalezas y minimice las debilidades del personal, con el objetivo de aprovechar al máximo su potencial.

Al momento de ejecutar la Auditoría de Gestión al talento humano, se tomó en cuenta a las personas y por lo tanto se consideró su entorno y clima laboral y las motivaciones existentes al momento de realizar los trabajos para evaluar cualitativamente sus tareas.

Se consideran en este estudio, criterios para su valoración, la relevancia social, utilidad metodológica y el valor teórico de sus aportaciones. En tal sentido, la relevancia social reside en el hecho de que el producto obtenido plantea una conceptualización que facilita la comprensión de la gestión del talento humano en la Cooperativa, lo cual contribuirá a mejorar la calidad de vida en el trabajo de la organización.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo de investigación teóricamente fue tomado como base el criterio de Milton K. Maldonado E., página 19, año 2011, “La Auditoría de Gestión es la evaluación multidisciplinaria, independiente, con enfoque de sistemas, del grado del cumplimiento de los objetivos de una organización, de las relaciones con su entorno, así como de sus operaciones con el objetivo de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y mejor aprovechamiento de sus recursos.”

La Auditoría de Gestión aprovecha al máximo el resultado de estudios específicos que proporcionan información detallada, lo cual permite incursionar con confianza el análisis de información, apoyada con indicadores de gestión que faciliten la evaluación de desempeño, por que induce a una reflexión sustantiva sobre el plan estratégico de una dependencia o entidad pública y orienta a la toma de decisiones hacia el cabal cumplimiento de los objetivos que demanda la sociedad. La función preventiva de la Auditoría de Gestión permite identificar a tiempo: los errores humanos, contables, financieros y la desviación de objetivos o funciones institucionales; el incumplimiento, retraso o falta de interés en las tareas y responsabilidades y en las necesidades de información a titulares de los entes para la toma de decisiones.

Cualquier revisión o trabajo puede ser considerado dentro del campo de la Auditoría de Gestión, siempre que mejore la eficiencia o la eficacia, utilizando los procedimientos adecuados a la consecución de los objetivos planteados. Por tanto, podemos definir los procesos de Auditoría de Gestión como los trabajos, verificaciones, comprobaciones, revisiones, etc., a realizar por el auditor para formarse una opinión sobre la eficiencia, eficacia y economía de la gestión y operatividad del ente auditado, obteniendo la evidencia necesaria y suficiente.

UNIDAD I

2.2. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACHA.

2.2.1. Historia

En el histórico pueblo, Raíz de la Gran Nación Puruha Cacha, tierra de los héroes y líderes como: REY CACHA, Manuela León, Daquilema y otros, que lucharon por el bienestar bajo el símbolo de libertad, valor y civismo, surge la idea de desarrollo integral, para el efecto los profesionales jóvenes del sector emprenden en la creación y manejo del sistema financiero cooperativo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Limitada, constituida mediante la personería jurídica ante el organismo competente como el MIES-CH y Dirección Nacional de Cooperativas, con el Acuerdo Ministerial N°. 0038, de 11 de febrero del 2009 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7296 de 2 de abril del 2009. Así va cristalizando los objetivos, con el fin de apoyar, satisfacer las necesidades y expectativas de los socios, empleando los principios cooperativos y con respeto a la ideología diversa y comprometida e interés por la sociedad.

2.2.2. Visión

“Ser una Institución de reconocido prestigio, en el sistema financiero de la economía popular solidario del centro del País, con productos y los servicios que estén acordes, superen las expectativas y necesidades de los socios, con enfoque solidario y dirección al desarrollo integral”.

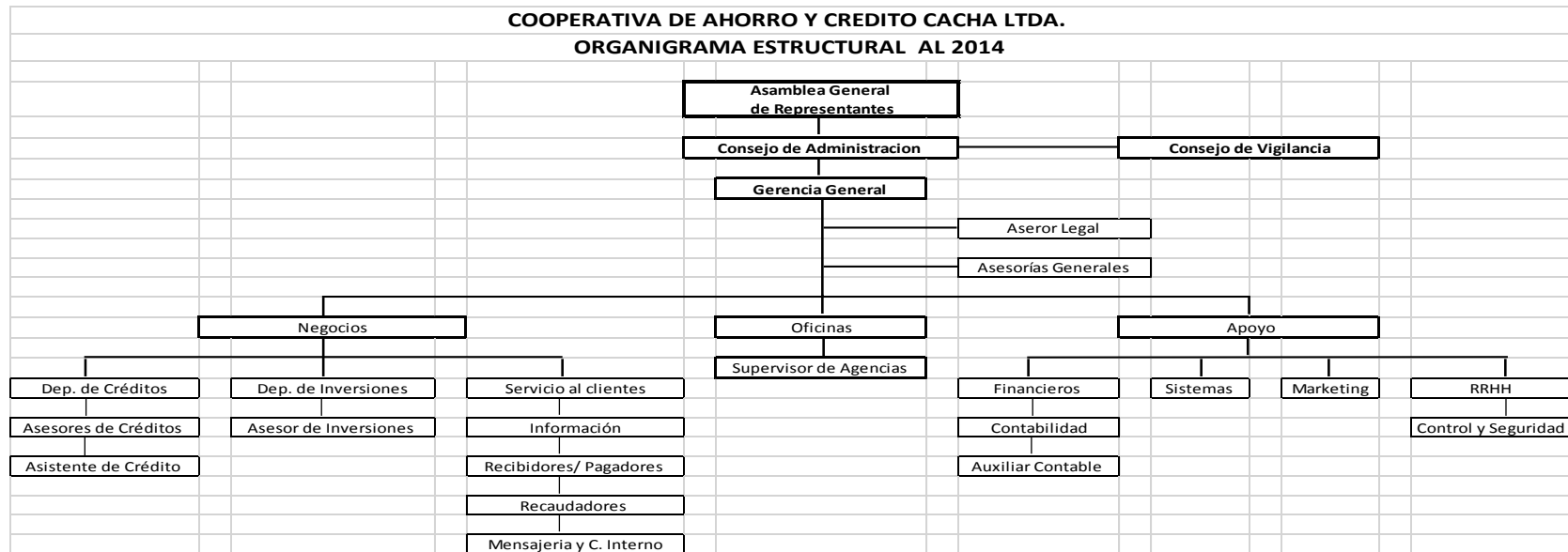
2.2.3. Misión

“Brindar los servicios y productos financieros más competitivos, empleando el sistema gestión de calidad, a través del personal idóneo y comprometido, logrando rentabilidad efectiva para mejorar las condiciones y bienestar de sus cooperados, así constituyéndonos en un ente forjador del impulso económico de la sociedad.”

2.2.4. Organigrama

ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CACHA”

Gráfico 1: Estructura Orgánica Cacha Ltda.



Elaborado: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha

2.2.5. Principios fundamentales

La Cooperativa se rige por los principios universales del cooperativismo y, en especial, por los siguientes:

- ✓ Igualdad de derechos de los socios.
- ✓ Libre acceso y retiro voluntario de los socios.
- ✓ Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido.
- ✓ Distribución de los excedentes en proporción al volumen de las operaciones o al trabajo realizado en la Cooperativa por cada socio.
- ✓ Interés limitado sobre los certificados de aportación, que en ningún caso será mayor al establecido en la normativa vigente.
- ✓ Indiscriminación y neutralidad política, religiosa y social.
- ✓ Variabilidad del capital social.
- ✓ Fomento de la educación e integración cooperativista.
- ✓ Cooperación entre instituciones de la misma índole.

2.2.6. Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Limitada, constituida mediante la personería jurídica ante el organismo competente como el MIES-CH y Dirección Nacional de Cooperativas, con el Acuerdo Ministerial N°. 0038 de 11 de febrero del 2009 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7296 de 2 de abril del 2009.

2.2.7. Servicios que oferta

2.2.7.1. Ahorro a la vista

Imagen 1: Ahorro a la vista



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha

La Cooperativa CACHA pone a disposición de los socios la cuenta de ahorros a la vista que es el complemento ideal para las inversiones, ya que gana una tasa del 3%, además tiene total disponibilidad de los AHORROS en el momento en que lo necesites, a través de nuestras ventanillas. Adicionalmente no cobramos costo de mantenimiento en libreta de ahorros.

Manteniendo un saldo mínimo de \$5.00 en los ahorros intereses mensual.

2.2.7.2. Plazo fijo

Con mucho interés cuidamos la inversión, invertir en CACHA, una Institución segura con compromiso social que invierte en los proyectos de los socios, puede invertir desde los 30 días, monto mínimo \$100,00 y gana los intereses justos. Decida, invierte y gane con nosotros.

Beneficios

- Disponibilidad de los fondos en todas nuestras oficinas.
- Retiros de intereses mensualmente.
- Alta rentabilidad con intereses competitivos.
- Reconocimientos y premios directos de acuerdo a su inversión.

- Para instituciones y/o empresas aportamos en su requerimiento.

La COAC CACHA LTDA, pensando en el bienestar y seguridad de los socios ofrece las siguientes tasas de interés referencial:

2.2.7.3. Ahorro ágil

Imagen 2: Ahorro ágil



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha

La Cooperativa CACHA también pone a su disposición cuenta Ahorro ágil con un interés 3.5% para sus ahorros, siendo depositados en el lugar de su actividad, vea crecer su dinero a diario con intereses acreditados mensualmente a su cuenta, estará disponible en cualquier momento. Para esto el personal de la Cooperativa se encarga de visitar a los lugares donde usted decide depositar.

2.2.7.4. Ahorro productivo

Le permitirá hacer productivo su exceso de liquidez, en depósitos menores a 30 días y estará disponible en cualquier momento de acuerdo a su necesidad, puede invertir desde un mínimo de \$5.000 dólares en adelante y el plazo va desde 20 días hasta 29 días y gana el interés del 5%.

2.2.7.5. Créditos

Imagen 3: Créditos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha

Los microcréditos que ofrecemos en la Cooperativa CACHA están orientados a solucionar necesidades de financiamiento de actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de repago son los ingresos del negocio.

2.2.7.6. Micro crédito

En la Cooperativa Cacha los Microcréditos de Consumo, son los destinados a la adquisición de bienes de consumo como: compra de vehículos para uso personal, muebles y electrodomésticos, pago de deudas, entre otras necesidades urgentes, financiados hasta 5000,00 dólares americanos, con un garante.

2.2.7.7. Crediágil

Imagen 4: Crediágil



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha

Conocemos las principales necesidades, para eso los microcréditos que ofrecemos en la Cooperativa, son dirigidos para las pequeñas actividades o pequeños negocios, entregados en el lugar de su negocio hasta 5000,00 dólares sin encaje y entregados oportunamente.

2.2.7.8. Capital emprendedor

Imagen 5: Capital emprendedor



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha

La Cooperativa CACHA impulsa su emprendimiento con una pequeña idea de surgir en su economía haremos grandes cosas.

Hacer que con una propuesta de su actividad a emprender a la Cooperativa y participe en la planificación de su sueño, el mismo que será financiado hasta el 80% de la inversión de su propuesta. Con un monto máximo de 10.000,00 dólares.

2.2.7.9. Alianzas

CACHA - SWITCH ORM - PAGO ÁGIL ECUADOR

En CACHA VALORAMOS SU TIEMPO, a través de débitos de su cuenta o directamente en nuestras ventanillas, puede realizar todas las actividades financieras como: recaudaciones – pagos - giros bancarios, en todas nuestras oficinas.

La energía eléctrica – agua potable – consumo telefónico – aportes al **IESS** – declaraciones del **SRI** – matriculación vehicular – transferencia de dominio – **SOAT** – Yambal – Avon – TV Cable – recargas electrónicas – depósitos de Banco **Pichincha** hasta 500,00 dólares por depositante y **Produbanco** hasta 2000 dólares.

Para solicitar el débito automático, tiene que acercarse a nuestras agencias y presentar su solicitud y autorización expresa.

UNIDAD II

2.3. AUDITORÍA

2.3.1. Definición

“Es un examen, objetivo, sistemático, profesional e independiente, efectuado generalmente con posterioridad a las operaciones y de conformidad con las Normas de Auditoría establecidas, este proceso se basa en la obtención de evidencia a partir de la cual se elabora el informe final.” (CEPEDA, 1997, pág., 89)

2.3.2. Objetivo

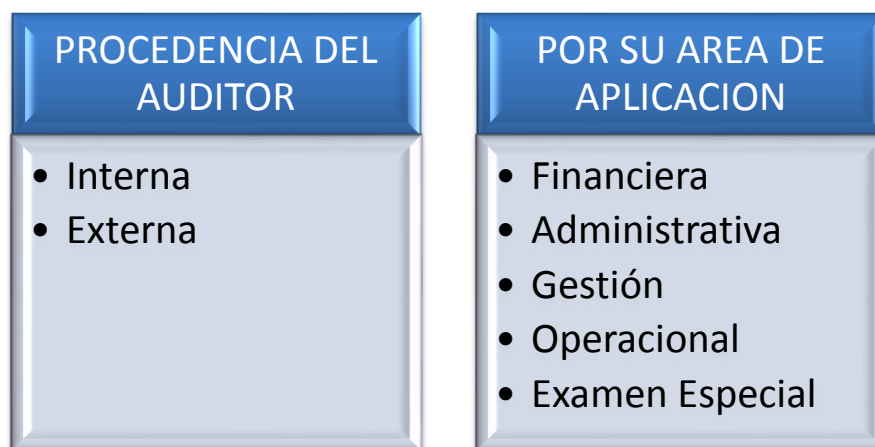
Es hacer posible al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, respecto de todo lo sustancial, de acuerdo con un marco de referencia para informes. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C / NIAS /Norma 200, párrafo 2-3 Pág.37)

2.3.3. Finalidad

- Informar independientemente sobre la situación financiera y los resultados de las operaciones de una empresa.
- Tener una autoridad independiente que actúe como consejera y representante de los propietarios y de la gerencia.
- Descubrir errores e irregularidades (Holmes / Auditoría).

2.3.4. Clasificación de la Auditoría

Gráfico 2: Clasificación de la Auditoría



Fuente: Madariaga, 2004: pág. 18; COOK, WINKL, 2000: pag.5, 6.

Elaborado por: Nancy Auquilla Yambay

2.3.4.1. Auditoría Interna

“Es aquella actividad que lleva a cabo el profesional que ejerce su actividad en el seno de su empresa, normalmente en un departamento, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus sistemas de gestión.” (Madariaga, 2004: pág., 18)

2.3.4.2. Auditoría Externa

“Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados, que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan. Además, examina y evalúa la planificación, organización, dirección y control interno administrativo, la economía y eficiencia con que se han empleado los recursos humanos, materiales y financieros, así como el

resultado de las operaciones previstas a fin de determinar si se han alcanzado las metas propuestas.” (Madariaga, 2004: pág., 18)

2.3.4.3. Auditoría Financiera

“El objetivo de una auditoría a los estados financieros es permitir al auditor expresar una opinión si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos importantes, de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados por la profesión contable o por una autoridad competente.” (Madariaga, 2004: pág., 19)

2.3.4.4. Auditoría Administrativa

“Evalúa el adecuado cumplimiento de las funciones, operaciones y actividades de la empresa principalmente en el aspecto administrativo. Es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza en la actividad administrativa de una empresa, en cuanto a su organización, las relaciones entre sus integrantes y el cumplimiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones.”(COOK, WINKL, 2000: pag.5)

2.3.4.5. Auditoría de Gestión

“Es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; y, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socioeconómico derivado de sus actividades.” (COOK, WINKL, 2000: pag.5)

2.3.4.6. Auditoría Operacional

“Tiene como objeto de estudio el proceso administrativo y las operaciones de las organizaciones, con miras a emitir opinión sobre la habilidad de la gerencia para manejar el proceso administrativo y el grado de economicidad, eficiencia y efectividad de las operaciones del ente auditado.” (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001: Manual de Auditoría Financiera. Pág. 337)

2.3.4.7. Examen Especial

“Comprende la revisión y análisis de una parte de las operaciones o transacciones efectuadas con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar aspectos presupuestales o de gestión, el cumplimiento de los dispositivos legales y reglamentarios aplicables y elaborar el correspondiente informe que incluya observaciones, conclusiones y recomendaciones. El Examen Especial puede incluir una combinación de objetivos financieros y operativos o restringirse a sólo uno de ellos, dentro de un área limitada o asunto específico de las operaciones.”(CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001: Manual de Auditoría Financiera. Pág. 337)

UNIDAD III

2.4. AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.4.1. Definición

“Es la evaluación de todo o parte de los procesos de una organización en términos de eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología con la finalidad de informar los resultados obtenidos y proponer recomendaciones para optimizar la gestión institucional en el corto, mediano y largo plazo.”(MANTILLA, 2008 pág. 22)

“La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia.” (LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO art. 21.)

- ✓ **Eficacia.-** “La eficacia es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad. La eficacia organizacional, es un concepto aún más amplio y se refiere a la capacidad total de la entidad y las interacciones dentro de la planificación estratégica, estructuras y procesos administrativos y los recursos humanos y financieros, todos en relación con las metas de la organización y el ambiente externo.” (MALDONADO: 2009, pág. 23)
- ✓ **Eficiencia.-** “Se refiere a la relación entre los insumos consumidos y los productos obtenidos, la medida de eficiencia compara la relación, insumo producto, con un estándar preestablecido. La eficiencia aumenta a medida que se produce un mayor número de unidades de producto para una unidad dada del insumo, la eficiencia de una operación se encuentra influenciada por la calidad y otras características del producto o servicio ofrecido”. (MALDONADO: 2009, pág. 23)

- ✓ **Economía.-** “Por economía se entiende los términos y condiciones bajo las cuales la administración debería adquirir los insumos del proceso productivo. Economía significa obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo, lugar y costo justo”. (MALDONADO: 2009, pág. 22)
- ✓ **Ética.-** “Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, en las leyes, en las normas constitucionales, legales y consuetudinarias vigentes en una sociedad”. Manual de Auditoría de Gestión, Contraloría. (2003)
- ✓ **Ecología.-** “Es el examen y evaluación del medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales. Hay entidades que no tienen que auditar este componente porque sus servicios no tienen conflictos de intereses con las leyes ambientales, pero se puede contribuir a la preservación del medio ambiente”. (Manual de Auditoría de Gestión, Contraloría: 2003, pág. 21)

2.4.2. Alcance

“El alcance tiene que ver por un lado, con la extensión del examen, es decir, si se van a examinar todos los procesos en su totalidad o sólo uno de ellos. Por otro lado el alcance también puede estar referido al período a examinar: puede ser de un año, un mes, de una semana y podría ser de varios años por lo que puede abarcar a toda entidad o parte de ella como puede ser un proyecto, un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc.” (ALVIN, 2007, pág. 50-56)

2.4.3. Objetivo

- ✓ La Auditoría de Gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros.
- ✓ El objetivo de la Auditoría de Gestión es identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

- ✓ La Auditoría de Gestión determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva.
 - ✓ La Auditoría de Gestión determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.
 - ✓ Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto de los servicios que presta como en los bienes adquiridos.
 - ✓ Verificar que la entidad auditada cumpla con normas y demás disposiciones legales y técnicas que le son aplicables.
 - ✓ Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la entidad.
 - ✓ Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.
- (ESPARZA, 2010: pág. 10)

2.4.4. Importancia

La Auditoría de Gestión es importante porque ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa. (SOTO, 2009, pág. 20)

2.4.5. Riesgo de la Auditoría de Gestión

Es la posibilidad que una vez efectuado el examen de Auditoría, de acuerdo a las NAGAS, permanezcan situaciones relevantes no informadas o erradas significativas en el objeto auditado, la materialización de este riesgo implica la emisión de un informe incorrecto o incompleto.

“Consiste en que los auditores involuntariamente no modifiquen su opinión sobre los estados financieros que contienen errores materiales dicho de otra manera, es el riesgo de que los auditores expresen una opinión limpia o no calificada sobre los estados financieros que contienen desviaciones sustanciales de los PCGA.

El riesgo de Auditoría a su vez comprende los siguientes tipos de riesgos:

La fórmula para evaluar el riesgo es $RA=RI*RC*RD$

2.4.5.1. Riesgo Inherente

“Es la susceptibilidad de los componentes a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

El riesgo inherente está totalmente fuera de control por parte del auditor. Difícilmente se pueden tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operación del ente.

2.4.5.1.1. Factores que lo afectan:

- ✓ Cantidad de operaciones del ente.
- ✓ Monto de recursos involucrados.
- ✓ Experiencia de los administradores.
- ✓ Observación en auditorías anteriores.

2.4.5.2. Riesgo de Control

Es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. Este tipo de riesgo también está fuera del control de los auditores.

2.4.5.2.1. Factor que lo afectan:

- ✓ Nivel de cumplimiento de los controles internos.

2.4.5.3. Riesgo de Detección

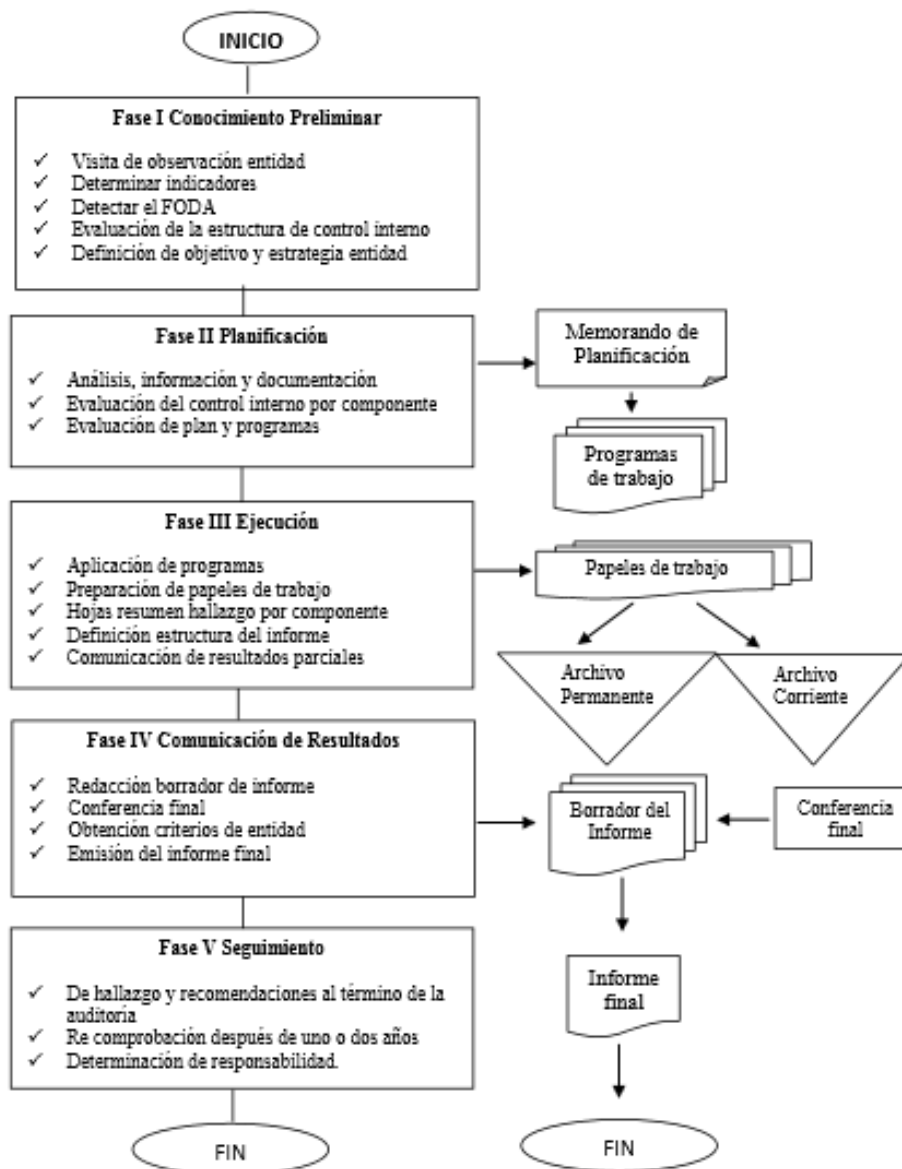
Es el riesgo de que los procedimientos de Auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en el ente.

2.4.5.3.1. Factores que lo afectan:

- ✓ Experiencia del auditor.
- ✓ Conocimiento de la organización auditada.
- ✓ Conocimientos informáticos.” (MALDONADO; 2010; pág. 56-63)

2.4.6. Fases de la Auditoría de Gestión

Gráfico 3: Proceso de Auditoría de Gestión



Elaborado por: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

2.4.6.1. Fase I, Conocimiento Preliminar

2.4.6.1.1. Objetivo

El objetivo de esta fase es que el auditor se familiariza con la entidad que conozca todo, cuanto se refiere a su actividad, ambiente de trabajo y áreas físicas.

2.4.6.1.2. Actividades

En la entidad auditada, el supervisor y el jefe de equipo, cumplen todas las tareas típicas siguientes:

- ✓ Visita a la institución.
- ✓ Conocimiento de las actividades principales.
- ✓ Revisión de la misión, visión y objetivos de la entidad.
- ✓ Revisión de los archivos de papeles de trabajo si los hubiere y actualización.
- ✓ Revisión de la legislación y normativa.
- ✓ Revisar las funciones que se desarrollen y los responsables de ella.
- ✓ Entrevista con los ejecutivos y el personal que el auditor requiera.
- ✓ Análisis FODA.
- ✓ Elaborar un programa de visita previa

2.4.6.1.3. Productos

- ✓ Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo.
- ✓ Documentación e información útil para la planificación.
- ✓ Objetivos y estrategia general de la Auditoría.

2.4.6.2. Fase II, Planificación

2.4.6.2.1. Objetivo

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a

desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de Auditoría, los responsables y la fecha de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la Auditoría esperados, conociendo las fortalezas y debilidades y de la oportunidades de mejora de la entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados.

2.4.6.2.2. Actividades

Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes:

- ✓ Revisión y análisis de la información obtenida en la fase anterior.
- ✓ Evaluación del control interno al área objeto de estudio, lo que permitirá obtener información de los controles existentes, los resultados obtenidos permitan al auditor establecer el alcance del examen de la Auditoría.
- ✓ Establecimiento de los riesgos de Auditoría.
- ✓ Elaboración de los programas de Auditoría, dentro de los cuales se deben elaborar los Indicadores de Gestión.

2.4.6.2.3. Productos

- ✓ Memorando de Planificación.
- ✓ Programas de Auditoría para cada componente (proyecto, programa o actividad).

2.4.6.3. Fase III, Ejecución

2.4.6.3.1. Objetivo

En esta fase es donde se ejecuta la Auditoría, es decir, se aplican los programas preparados en la fase II, de acuerdo a los procedimientos de Auditoría y al criterio del

auditor se obtiene la evidencia suficiente, competente y relevante en relación al área de estudio, para respaldar la emisión del informe.

2.4.6.3.2. Actividades

En la entidad auditada, los miembros del equipo multidisciplinario realizarán las siguientes tareas típicas:

- ✓ Aplicación de los programas, considerando cada uno de los componentes a evaluarse dentro de esta actividad se aplicará una serie de técnicas de Auditoría como la observación, indagación, análisis, inspección, etc.
- ✓ Preparación de los papeles de trabajo.
- ✓ Determinación de los Indicadores de Gestión, aplicación, análisis de los resultados que se reúnen en los hallazgos encontrados y los comentarios correspondientes.

2.4.6.3.3. Productos

- ✓ Papeles de trabajo.
- ✓ Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente.

2.4.6.4. Fase IV, Comunicación de Resultados

2.4.6.4.1. Objetivo

Esta es la fase final referente a la aplicación de la Auditoría de Gestión, la misma que constituye con la emisión del informe final, el que revela las deficiencias y hallazgos encontrados.

2.4.6.4.2. Actividades

En la entidad auditada, el supervisor y el jefe de equipo con los resultados entregados por los integrantes del equipo multidisciplinario llevan a cabo las siguientes:

- ✓ Redacción del informe de Auditoría.
- ✓ Comunicación de los resultados, es necesario que el borrador del informe antes de su emisión sea discutido en una reunión con los responsables de la gestión, para perfeccionar los comentarios, conclusiones y recomendaciones.
- ✓ Informe de Auditoría, síntesis del informe.

2.4.6.4.3. Productos

- ✓ Informe de Auditoría y síntesis del informe.
- ✓ Acta de conferencia final de la lectura del informe de Auditoría.

2.4.6.5. Fase V, Seguimiento

Esta fase se relaciona con la aplicación de las recomendaciones, es decir, los auditores que realizan la Auditoría de Gestión deben realizar el seguimiento correspondiente en beneficio de la entidad y con el propósito de comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe. (BLANCO LUNA: Normas y Procedimientos de Auditoría Integral: 2003, pág. 233-234)

2.4.7. Evaluación de desempeño

Según William B. Werther Jr. y Keith Davis, en su libro Administración de Personal y Recursos Humanos, indican: “La evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien definidos.

La evaluación del desempeño es como un procedimiento mediante el cual se califica la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño.

2.4.7.1. Importancia de la evaluación de desempeño

Las evaluaciones de desempeño proporcionan información valiosa sobre el rendimiento de los trabajadores que permite:

- ✓ Vinculación de la persona al cargo.
- ✓ Entrenamiento.
- ✓ Promociones.
- ✓ Incentivos por el buen desempeño.
- ✓ Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados.
- ✓ Auto perfeccionamiento del empleado.
- ✓ Informaciones básicas para la investigación de recursos humanos.
- ✓ Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.

- ✓ Estímulo a la mayor productividad.
- ✓ Oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la institución.
- ✓ Retroalimentación con la información del propio individuo evaluado.
- ✓ Otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.

Sin embargo, de todas ellas, una de las más importantes es la retroalimentación que obtiene el empleado en este proceso. Si se le indica que ha realizado un buen trabajo, el trabajador se sentirá estimulado y creerá que ello puede ayudarle en un futuro a obtener diversas compensaciones por parte de la institución.

El empleado cuyos méritos son calificados, se esforzará en sus tareas diarias, porque sabe que se le vigila y califica su esfuerzo. Sin embargo, cuando un empleado es calificado como deficiente, a través de la evaluación puede descubrir aspectos inadvertidos que le permita su superación.

2.4.7.2 Objetivos de la evaluación de desempeño

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño son los siguientes:

- ✓ Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- ✓ Permitir el tratamiento del talento humano como un recurso básico de la institución y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración.
- ✓ Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los empleados de la institución, teniendo presente por una parte sus objetivos de la entidad y por la otra, los objetivos individuales.
- ✓ Proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleve a cabo la labor correspondiente a su puesto.

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son generalmente, el evaluado, el jefe, la institución y la comunidad.

2.4.7.3. Estándares o parámetros de desempeño

La evaluación requiere de estándares de desempeño que permitan mediciones más objetivas. Estos parámetros pueden extraerse del análisis de puestos. Basándose en las responsabilidades y labores en la descripción del puesto, el analista puede decidir qué elementos son esenciales y deben ser evaluados. Cuando se carece de esta información, los estándares pueden desarrollarse a partir de observaciones directas sobre el puesto o conversaciones con el supervisor inmediato.

2.4.7.4. Medición del desempeño

La medición del desempeño consiste en los sistemas de calificación de cada labor, los cuales pueden radicar en habilidad, rapidez, eficiencia, etc.

Las mediciones se dividen en objetivas y subjetivas. Las mediciones objetivas del desempeño son las que resultan verificables por otras personas y tienden a ser de índole cuantitativa. Se basan en aspectos como el número de unidades producidas o defectuosas, tasa de ahorro de materiales, cantidad vendida en términos financieros o cualquier otro aspecto que pueda expresarse en forma matemáticamente precisa. Las mediciones subjetivas son las calificaciones no verificables, se basan a las opiniones del evaluador.

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1124/2/02%20ICA%20263%20TRA%20BAJO%20DE%20GRADO.pdf>

UNIDAD IV

2.5. CONTROL INTERNO

2.5.1. Definición

“El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control”.(Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, art. 9)

2.5.2. Clasificación

2.5.2.1. Control Interno Administrativo

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todos controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

En el control administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

El control administrativo se establece en el SAS-1 de la siguiente manera:

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones. (SAS, 1)

2.5.2.2. Control Interno Contable

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y Auditoría Interna.

El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:

- ✓ Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- ✓ Se registren las operaciones como sean necesarias para:
 - 1) Permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados y
 - 2) Mantener la Contabilidad de los activos.
- ✓ El acceso a los activos se permite sólo de acuerdo con la autorización de la administración.
- ✓ Los activos registrados en la Contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia. (SAS, 1)(<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>)

2.5.3. Componentes del Control Interno

2.5.3.1. Ambiente de Control

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de la entidad desde la perspectiva del control interno. Es el fundamento de los demás componentes.

2.5.3.2. Evaluación del Riesgo

El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría afectar la ejecución de los procesos y el logro de los objetivos de la institución. De modo que la máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, que permitirá identificar, analizar y tratar los potenciales riesgos.

2.5.3.3. Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, tales actividades se dan en toda la organización, todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen acciones de control de detección y prevención, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.

2.5.3.4. Información y Comunicación

El sistema de información y comunicación, está constituido por métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

2.5.3.5. Supervisión y Monitoreo

La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución. (WHITTINGTON Y MC GRANW: 2005, pág. 212)

2.5.4. Normas de Control Interno

Para que los responsables de la gestión del talento humano puedan diseñar los controles internos, observando los principios y fundamentos administrativos, así como desarrollar el potencial del personal y evaluar su desempeño; la Contraloría General del Estado emitió las Normas de Control Interno. Esta normativa establece los parámetros necesarios sobre los cuales se podrá medir la gestión del desempeño del talento humano; en el siguiente cuadro se muestran las Normas de Control Interno para el Área de Talento Humano.

	NORMA	IDEA PRINCIPAL	QUE IMPLICA
01	Descripción y análisis de cargo.	Conjunto de actividades, deberes y responsabilidades asignadas por ley o autoridad competente, se sujetará al manual de procedimientos y requerirá una partida presupuestaria.	Obtener: 1.- Manual de procedimientos. 2.- Requisitos mínimos del cargo. 3.- Orgánico estructural. 4.- Partida presupuestaria.
02	Selección de personal.	Proceso técnico que comprende la convocatoria, evaluación y selección de los aspirantes más “idóneos” para ocupar cargos en la entidad.	Observar: 1.- Manual ocupacional. 2.- Conocimientos, experiencia. 3.- Análisis del cargo y perfil ocupacional.

			4.- Moralidad y honradez del aspirante.
03	Actuación y honestidad de los funcionarios.	Obligación de actuar con orden, moral, disciplina y profesionalismo para ampliar la confianza del público.	Observación de: 1.- Códigos, normas, procedimientos. 2.- Disposiciones legales. 3.- No aceptar beneficios o regalos. 4.- No actuar en beneficio de familiares.
04	Capacitación y entrenamiento permanente.	1.- Misión y los objetivos de la entidad. 2.- Disposiciones legales. 3.- Conocimiento para el cargo requerido. 4.- Oportunidad, aplicación y difusión.	1.- Misión y los objetivos de la entidad. 2.- Disposiciones legales. 3.- Conocimiento para el cargo requerido. 4.- Oportunidad, aplicación y difusión.
05	Rotación.	Es la acción que conlleva al desplazamiento del servidor a nuevas funciones dentro de la misma área de trabajo.	Cambios periódicos de tareas a los servidores que cumplen funciones similares.
06	Evaluación e incentivos.	Evaluación es el proceso técnico que consiste en determinar si el servidor rinde de acuerdo al cargo que ejerce.	1.- Supervisor, evaluador capacitado. 2.- Evaluación objetiva y retroalimentación. 3.- Ascensos, reconocimiento, sueldos.
07		Está constituido por los	1.- Implantación de sistema

	Asistencia y rendimiento.	mecanismos establecidos en el reglamento que permitan controlar que los servidores cumplan su responsabilidad conforme al horario.	de control. 2.- Supervisión y funcionamiento. 3.- Directivos, ejemplo de puntualidad. 4.- Controles de permanencia en la entidad.
08	Información actualizada del personal.	Creación y mantenimiento de expedientes individuales del personal con información veraz, legal y oportuna.	1.- Registro oportuno en los expedientes. 2.- Historial de cada servidor. 3.- Entrega oportuna de información. 4.- Controles de veracidad y legalidad.
09	Compensación por becas de estudios otorgadas al personal.	La máxima autoridad de la entidad propenderá a que los nuevos conocimientos adquiridos por los servidores durante las becas de estudios sean utilizados adecuadamente en beneficio de la institución.	1.- Participación en programas de estudio. 2.- Suscripción de contrato de compromiso. 3.- Difusión del conocimiento a la entidad. 4.- Contribución a la gestión institucional.

FUENTE: Código de las Normas de Control Interno para el Sector Público

ELABORADO: Nancy Auquilla Yambay

UNIDAD V

2.6. UNIDAD HIPOTETICA

2.6.1. Hipótesis

La evaluación al talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha, Ltda., de la ciudad de Riobamba del período 1 de enero al 31 de marzo del 2014, permitió determinar su desempeño.

2.6.2. Variables

2.6.2.1. Variable independiente

Auditoría de Gestión al talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha, Ltda.

2.6.2.2. Variable dependiente

Evaluación del desempeño.

2.6.3. Operacionalización de las variables

2.6.3.1. Variable independiente

Auditoría de Gestión al talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha, Ltda.

Tabla 1: Variable independiente

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La evaluación multidisciplinaria, independiente, con enfoque de sistemas, del grado de cumplimiento de los objetivos de una organización, de las relaciones con su entorno, así como la ocupación laboral le ofrece a cada individuo la oportunidad de desarrollar plenamente sus talentos contribuyendo con su esfuerzo al logro de la misión de la empresa. Milton K. Maldonado E. 2011, pág. 19</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación. - Cumplimiento. - Organización. - Oportunidad. - Talento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de productividad. - Índice de eficiencia. - Índice de eficacia. - Índice de efectividad. - Índice de improductividad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas. - Entrevista. - Observación. - Cuestionario. - Guía de entrevista. - Ficha de observación.

Elaborado por: Nancy Auquilla Yambay

2.6.3.2. Variable dependiente

Evaluación del desempeño.

Tabla 2: Variable dependiente

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados. (SOTOMAYOR, 2008: pág. 58)	- Cumplimiento. - Rendimiento. - Productividad.	- Indicadores de eficiencia. - Índice de cumplimiento. - Índice de responsabilidad. - Indicadores de eficacia. - Índice de calidad. - Índices de excelencia.	- Encuestas. - Entrevista. - Observación. - Cuestionario. - Guía de entrevista. - Ficha de observación.

Elaborado por: Nancy Auquilla Yambay

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODOS

- ✓ **Deductivo.-** La investigación se realizó de lo general a lo particular, lo cual permitió obtener una conclusión de la realidad de la Cooperativa.
- ✓ **Inductivo.-** A través de este método, el problema se estudió de manera particular para llegar a establecer generalidades; es decir, que este método proporcionó pasos para realizar un análisis del cumplimiento de la eficiencia, efectividad y economía, componentes principales de la Auditoría de Gestión al talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha, Ltda., para evaluar su desempeño.
- ✓ **Observación.-** La observación se aplicó al momento de la visita a la Cooperativa.
- ✓ **Experimentación.-** El fenómeno a estudiar fue sometido al estudio y análisis para ser observado.
- ✓ **Comparación.-** Se establecieron las similitudes o diferencias de los valores establecidos en cuanto al talento humano, los que permitió analizar y clasificar la información relevante para la investigación.
- ✓ **Abstracción.-** Permitted estudiar el problema a través del área de talento humano.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva.- Porque una vez analizados y discutidos los resultados se describen si la Auditoría de Gestión evaluó el desempeño al talento humano.

De campo.- Porque la investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha, Ltda.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

No Experimental.- Por la naturaleza y las características, la investigación no fue *experimental*, porque en el proceso no existió una manipulación intencional de las variables, es decir el problema fue estudiado tal como se dio en su contexto.

Bibliográfica.- Fueron todos los factores que se recopilaron en la Cooperativa, mediante la verificación de los documentos que lo justifican.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población con la que se contó en el proyecto de investigación fue:

Tabla 3: Población

DESCRIPCION	Nº – DE PERSONAS
<ul style="list-style-type: none">• Consejo de Administración	3
<ul style="list-style-type: none">• Gerencia	1
<ul style="list-style-type: none">• Contabilidad	3
<ul style="list-style-type: none">• Sistemas	1
<ul style="list-style-type: none">• Créditos	4
<ul style="list-style-type: none">• Cobranzas	3
<ul style="list-style-type: none">• Atención a Clientes	1
<ul style="list-style-type: none">• Cajera	2
Total	18

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha

Elaborado por: Nancy Auquilla Yambay

3.4.2. Muestra

En vista de que la población involucrada en la presente investigación no fue extensa, se procedió a trabajar con todo el universo, razón por la cual no fue necesario obtener una muestra.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recabar información en el proceso investigativo, se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:

3.5.1. Técnicas

- ✓ **Observación.-** Se acudió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha, Ltda., para realizar una observación directa de las actividades que desarrollan los colaboradores.

- ✓ **Entrevista.-** Se realizó un diálogo directo con el personal responsable de la administración, la misma que permitió realizar análisis detallados, logrando extraer datos u opiniones de un grupo de individuos, procesándolas posteriormente en función de los objetivos perseguidos, tratando de encontrar temas que permitan conseguir información apta y competente.

- ✓ **Encuesta.-** Se realizaron en el mejor clima posible, obteniéndose la información a través de cuestionarios, permitiendo extraer datos y opiniones, así como detectar problemas para configurar la información básica.

3.5.2. Instrumentos

- Cuestionario.
- Guía de entrevista.
- Ficha de observación.

3.6. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para el procesamiento de datos se utilizaron cuadros y gráficos estadísticos para organizar los resultados obtenidos y su interpretación.

3.6.1. Técnicas estadísticas

Se utilizó el paquete informático Microsoft Excel, mediante el cual se llegó a establecer cuadros y gráficos estadísticos.

3.6.2. Técnicas lógicas

Se lo efectuó a través del análisis.

3.7. AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 1 ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014, PARA EVALUAR SU DESEMPEÑO.

3.7.1. Planificación

3.7.1.1. Contrato de trabajo

CONTRATO DE SERVICIO DE AUDITORÍA

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, se celebra el contrato entre el Ing. Julio César Guamán en su carácter de Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., ubicado en las calles Carabobo y Esmeraldas esquina, que adelante se lo llamará **CLIENTE** y la Srta. Nancy Aurora Auquilla Yambay, egresada en la Carrera de Contabilidad y Auditoría que en adelante se la llamará **AUDITORA**. El presente contrato cuyo objeto, derechos y obligaciones de las partes se indican en las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: El “**CLIENTE**” acepta proporcionar toda la información requerida por la “**AUDITORA**”, quien realizará de manera personal las actividades concernientes en la aplicación de una Auditoría de Gestión al Talento Humano y se compromete a aplicar, su conocimiento, experiencia y capacidad técnica. Para efectos de lo anterior, el “**CLIENTE**” proporcionará a la “**AUDITORA**” los instrumentos necesarios para el desarrollo de sus actividades, los cuales quedan bajo su custodia hasta la terminación de este contrato.

SEGUNDA.- COMPROMISO DE LAS PARTES CONTRATANTES: El “**CLIENTE**” se compromete a realizar las actividades que la “**AUDITORA**” determine, las mismas que serán eventuales y transitorias, aplicando al máximo su

capacidad y conocimiento para cumplirlas satisfactoriamente, así como guardar una conducta adecuada durante la vigencia del contrato.

TERCERA.- OBLIGACIONES La “AUDITORA” se compromete a llevar a cabo las actividades especificadas en este contrato, la cual realizará con esmero y eficacia, así mismo se obliga a no divulgar, por ningún motivo, cualquier información sobre el asunto o asuntos que se le confíen.

Atentamente,

Ing. Julio César Guamán

Cliente

Srta. Nancy Auquilla Y.

Auditora

3.7.1.2. Notificación de inicio de examen

Sección: Auditoría de Gestión al Talento Humano

Asunto: Notificación de inicio de examen

Riobamba, diciembre del 2014

Ingeniero

Julio César Guamán

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA,
LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

En cumplimiento con el contrato suscrito con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., notifico a usted, que he iniciado una Auditoría de Gestión al Talento Humano, con el objeto de evaluar su desempeño en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo del 2014, con el fin de que se sirva dar las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo y colaborar con su presencia de ser necesario para su desarrollo.

Atentamente,

Nancy Auquilla Yambay

AUDITORA

3.7.1.3. Programa preliminar de Auditoría

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014

Tabla 4: Programa preliminar de Auditoría

Nº	OBJETIVO Y PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
	<p>Objetivo</p> <p>Obtener información general de la Cooperativa, a fin de determinar riesgos, en cuanto a las actividades que desarrolla el talento humano.</p> <p>Procedimientos de Auditoría</p>		N.A.	
1.	Realice la visita previa a las instalaciones de la Cooperativa para observar el desarrollo de las actividades.	P/T. 1 1/2	N.A.	10/01/15
2.	Entrevisté con el Gerente General y al personal de la Cooperativa.		N.A.	10/01/15
3.	Recopile documentación e información sobre la base legal (leyes, estatutos, reglamentos, instructivos).	P/T. 2 1/2	N.A.	20/01/15
4.	Solicite la Planificación Estratégica de la Cooperativa.	P/T. 3 1/1	N.A.	22/01/15
	Solicite el Plan de Capacitación que se	P/T. 4		

5.	aplica al talento humano.	1/1	N.A.	22/01/15
6.	Solicite el listado del personal donde se detalle datos laborables.	P/T.5 1/1	N.A.	27/01/15
7.	Determine los componentes a examinarse.		N.A.	

ELABORADO POR: Srta. Nancy Auquilla Yambay.	FECHA: 10/01/2015
REVISADO POR: Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide	FECHA:

3.7.1.4. Memorando de Planificación

3.7.1.4.1. Antecedentes

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., no se ha realizado en los últimos años una Auditoría de Gestión al Talento Humano.

3.7.1.4.2. Motivo del Examen

La Auditoría de Gestión al talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cacha Ltda.”, se efectuará de conformidad al contrato de trabajo el 19 de noviembre del 2014.

3.7.1.4.3. Objetivo del Examen

Evaluar el desarrollo de las actividades que desempeña el personal.

- ✓ Analizar la eficiencia de las operaciones realizadas para determinar las debilidades, con el fin de emitir sugerencias y recomendaciones que contribuyan al mejoramiento al talento humano de la Cooperativa.
- ✓ Verificar la aplicación de políticas adecuadas y su cumplimiento.

3.7.1.4.4. Alcance del Examen

La Auditoría de Gestión al talento humano comprenderá el período entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2014.

3.7.1.4.5. Conocimiento de la entidad y su base legal

BASE LEGAL

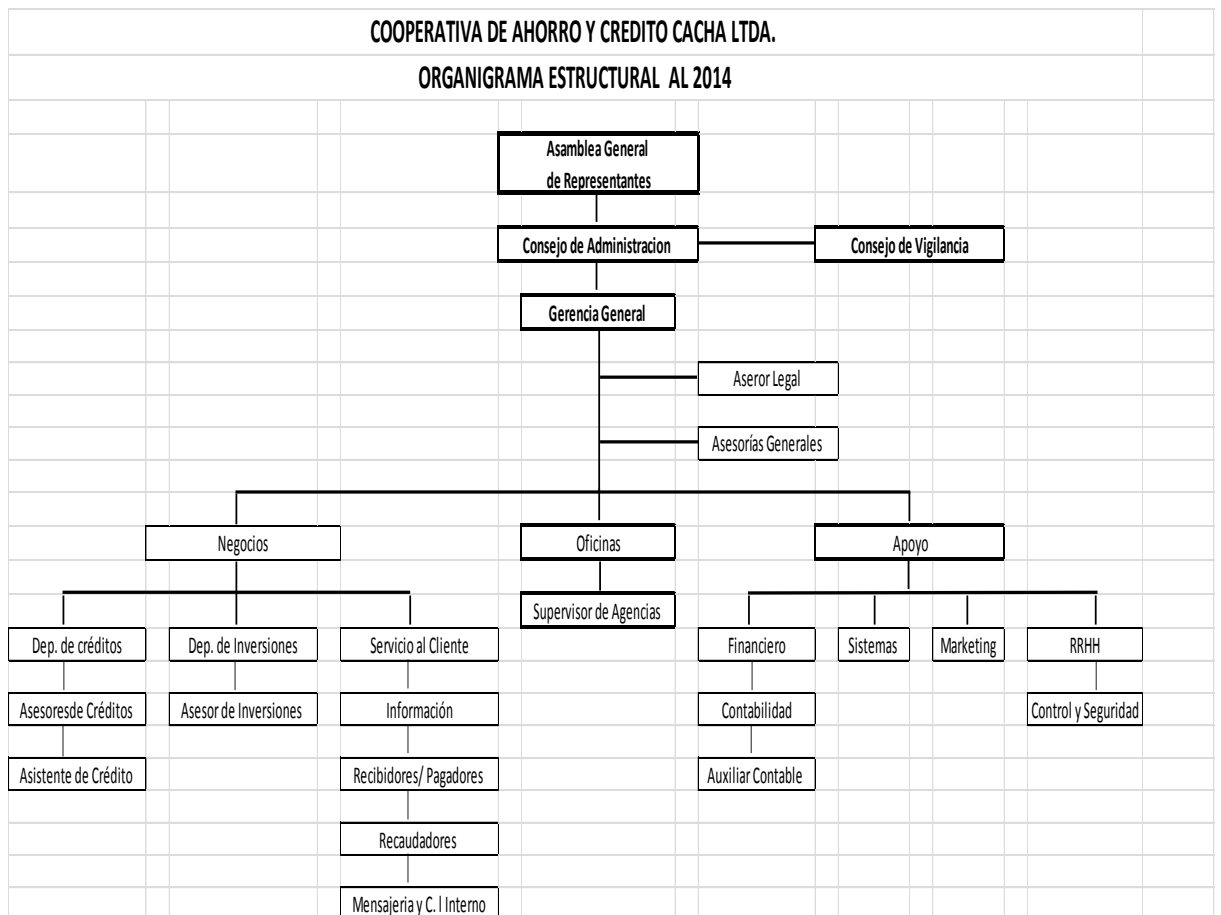
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., constituida mediante la personería jurídica ante el organismo competente como el MIES-CH y Dirección Nacional de Cooperativas, con Acuerdo Ministerial N°. 0038 de 11 de febrero del 2009 e inscrita en

el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7296 de 2 de abril del 2009.

3.7.1.4.6. Principales disposiciones legales

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.
- ✓ Código de Trabajo.
- ✓ Manual de Funciones de la Cooperativa.

3.7.1.4.7. Estructura Orgánica



3.7.1.4.8. Misión, visión y objetivos institucionales

Misión

“Ser una Institución de reconocido prestigio, en el sistema financiero de la economía popular solidaria del centro del país, con productos y los servicios que estén acordes, superen las expectativas y necesidades de los socios, con enfoque solidario y dirección al desarrollo integral”.

Visión

“Brindar los servicios y productos financieros más competitivos, empleando el sistema gestión de calidad, a través del personal idóneo y comprometido, logrando rentabilidad efectiva para mejorar las condiciones y bienestar de sus cooperados, así constituyéndonos en un ente forjador del impulso económico de la sociedad”.

Objetivos institucionales:

- ✓ Crecer permanentemente con la mejor calidad en la prestación de servicios al asociado, retribuyendo sus esfuerzos con beneficios justos, a fin de que tenga la más grata satisfacción de ser partícipe de este importante trabajo y principio de la Cooperativa.
- ✓ Fomentar el ahorro y otorgar préstamos a los asociados para el desempeño de sus actividades económicas u otros objetos, con un interés razonable y ofreciendo orientación para mejor uso de los recursos entregados.
- ✓ Proporcionar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados y la acción solidaria frente a la comunidad.
- ✓ Obtener financiamiento de fuentes internas y externas a través de organismos como ONG s, embajadas, que tienen interés de colaborar económicamente con cooperativas cuyos fines son de interés social, fortaleciendo el desarrollo de la institución y sus asociados.
- ✓ Realizar cualquier otra actividad tendiente al mejoramiento económico y social de sus miembros, dentro de los principios universales del cooperativismo.

3.7.1.4.9. Principales actividades, operaciones e instalaciones

Actividades

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha es una Institución del sector privado, dedicada a la intermediación financiera, que permite fomentar el ahorro y brindar créditos, poniendo en práctica siempre los principios de solidaridad.

Productos de ahorro

- ✓ Ahorro a la vista.
- ✓ Plazo fijo.
- ✓ Ahorro ágil.
- ✓ Ahorro productivo.

Productos de créditos

- ✓ Créditos.
- ✓ Microcrédito.
- ✓ Crediágil.
- ✓ Capital Emprendedor.

Servicios

- ✓ Pago de servicios básicos.
- ✓ Pago del bono de desarrollo humano.

Operaciones

Los créditos otorgados de enero a marzo de 2014, fueron a través de organismos como ONG, embajadas y fondos propios de los socios.

Instalaciones

Las instalaciones de la oficina Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cacha Ltda.,” se encuentra en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, la cual dispone de departamentos con equipos necesarios, las mismas que sirven para la adecuada atención a sus socios y clientes.

3.7.1.4.10. Principales políticas y estrategias Institucionales

Políticas

- ✓ Control interno a través de reuniones internas, cursos y otros medios.
- ✓ Actitud positiva hacia los funcionarios de rendición de cuentas.
- ✓ Seguimiento y adecuación del presupuesto de la Cooperativa.
- ✓ La información interna y externa generada por la organización es remitida previamente a los niveles.
- ✓ Relacionar y considerar varios indicadores.

Estrategias

- ✓ Superar nuestras actividades convencionales, superar las expectativas de nuestros socios, ofrecer los mejores servicios y productos financieros con una calidad excepcional, tecnología y gran funcionalidad. Innovaremos para mejorar los productos que ya se encuentran en el mercado e incluso buscar nuevas aplicaciones a los productos que ya tenemos. Nos orientaremos hacia a la excelencia de nuestros servicios y productos, ofreciendo una calidad, tecnología y funcionalidad superior.
- ✓ Coordinar reuniones para concertar agendas metodológicas.

3.7.1.4.11. Financiamiento

Para el cumplimiento de los objetivos y actividades operacionales la Institución se financia, a través de recursos propios provenientes de la captación de ahorros a la vista y depósitos a plazo, así como también como préstamos de ONG.

Tabla 5: Financiamiento

INGRESOS	2014
CAPTACIÓN E INTERÉSES DE CRÉDITOS	\$. 30.340.00
PRESTAMO ONG	\$. 140.000.00
TOTAL:	\$. 170.340.00

3.7.1.4.12. Funcionarios principales

Tabla 6: Funcionarios principales

Julio César Guamán Hipo	Gerente General
Mario Ramiro Morocho Hipo	Jefe de Crédito
César Manuel Janeta Hipo	Cajero
María Elena Flores Romero	Contadora
Gladys Asqui Janeta	Recaudadora
Cristian Rubén Chicaiza Sayay	Guardia
Norma Patricia Guamán Hipo	Asistente
Andrés Eliceo Paca Aucancela	Trabajador general
José Joaquín Chimbolema	Cobranzas

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha

3.7.1.4.13. Principales políticas Contables

Todas las operaciones crediticias de la Institución se ajustan y rigen por las disposiciones legales establecidas por el Código de Comercio y normas y reglamentos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador (art. 13.- Normas contables.- Las organizaciones sujetas a esta ley se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias existentes), así como de cualquier otra legislación o disposición oficial vigente en el país. Su cumplimiento es de carácter obligatorio y por lo tanto se establecen sanciones.

3.7.1.4.14. Grado de confiabilidad de la información financiera y administrativa

Información financiera

La información financiera que se genera mediante el sistema Contable con todas las operaciones e informes financieros es confiable y oportuna, reflejados en los resultados económicos de la gestión institucional, a fin de proporcionar información razonable y oportuna para el control de las operaciones.

Información administrativa

Dentro de los procesos administrativos institucionales no existe un modelo de gestión institucional que proporcione información razonable y oportuna para el control de las operaciones.

3.7.1.4.15. Sistema de información automatizada

En la Cooperativa para la ejecución de los procesos, se trabaja con software adquirido a empresas especializadas en sistemas, tal es el caso del programa AFC, cuya aplicación es de uso general para todos los departamentos y desempeño de las actividades de la Cooperativa. Para ingresar a estos programas se deben digitar claves, con el fin de restringir el acceso a personas no autorizadas y controlar aquellas que tienen acceso para saber las actividades laborales que realizan.

3.7.1.4.16. Puntos de interés para el examen

- ✓ Talento humano.

3.7.1.4.17. Transacciones importantes identificadas

- ✓ Desconocimiento de la planificación estratégica.
- ✓ Manuales incompletos.
- ✓ Falta de políticas para contratar al personal.
- ✓ Falta de capacitación al personal.
- ✓ Falta de promociones o ascensos al personal.
- ✓ Falta de personal para la diferentes áreas.
- ✓ Falta de liderazgo.

3.7.1.4.18. Identificación de los principales componentes a examinarse en la Planificación Específica

Se realizará la Auditoría de Gestión al talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha de la ciudad Riobamba, período del 1 de enero al 31 de marzo del 2014, para evaluar su desempeño.

3.7.1.4.19. Matriz Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría

Tabla 7: Matriz de Riesgo Preliminar

COMPONENTES	RIESGO						ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORÍA		INSTRUCCIONES PARA EL PLAN DETALLADO
	INHERENTE			CONTROL			SUSTANTIVAS	CUMPLIMIENTO	
	A	M	B	A	M	B			
Planificación Estratégica.		X		X			Desconocimiento de la Planificación Estratégica.	Difundir la planificación estratégica.	No se ha socializado.
Manual de Reclutamiento y Selección del Personal.	X			X			Políticas de selección de personal.	Sujetarse a las políticas implementadas.	No se ha elaborado políticas de selección.
Políticas de Contratación personal.	X			X			Elaborar Manual de Contratación.	Cumplir con el Manual.	No se ha elaborado el Manual de Contratación de personal.
Capacitación personal.	X			X			Crear plan de capacitación.	Dar cumplimiento al plan de capacitación.	No se capacita al personal en base a un plan.
Promociones o Ascensos.	X			X			Implementar promociones y ascensos para los colaboradores.	Cumplir con las disposiciones establecidas.	No se motiva al personal.

Personal insuficiente		X			X		Contratación de personal.	Cumplir con los perfiles.	No se cuenta con el personal suficiente.
Liderazgo	X			X			Tomar decisiones.	Cumplir con lo que indica el Manual de Funciones.	No se rige al Manual de Funciones.

3.7.1.5.1. Narrativa de visita previa

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014**

El 4 de mayo del 2014, siendo las 08h00 se realizó la visita a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, calles Carabobo y Esmeralda esquina donde se observaron las siguientes actividades importantes:

Los trabajadores hacen su ingreso a las 08h00 a las instalaciones, en donde se registran, en un libro de asistencia con su firma y hora.

La Cooperativa cuenta con una infraestructura de dos plantas, la misma que está debidamente distribuida en la planta baja se encuentra las áreas de cajas, atención al cliente, secretaría y un amplio espacio físico, tanto para el correcto funcionamiento de los equipos como para el bienestar de los clientes y socios, en la segunda planta encontramos el área de Gerencia, Contabilidad, Crédito y Cobranzas.

En el recorrido se observó que las actividades laborales son desarrolladas en un esquema de orden, limpieza y total compañerismo entre el personal. Así mismo, se observó que las áreas que van a ser auditadas no poseen procesos definidos establecidos dentro de un organigrama funcional.

El Sr. Gerente General ingresa a las 09h00 y se mantuvo una reunión en la cual manifestó ciertos problemas en el Área de talento humano.

Se constató que la Cooperativa no cuenta con un departamento para esta área, lo que no permite evaluar el desempeño de los empleados.

La Cooperativa mantiene un estatuto actualizado y posee organigramas.

En lo que se refiere a las capacitaciones, durante el período auditado no se cuenta con un plan de capacitación para el personal, por lo que no han sido capacitados en ninguna de las áreas por falta de planificación, tampoco se entregan incentivos que permita al personal sentirse motivado y desenvolverse de la mejor manera.

Fecha: 10/01/205

Elaborado por: Nancy Auquilla Yambay

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., está constituida mediante la personería jurídica ante el organismo competente como el MIES-CH y Dirección Nacional de Cooperativas, con el Acuerdo Ministerial N°. 0038, de 11 de febrero del 2009 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7296 de 2 de abril del 2009.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., se rige bajo los siguientes cuerpos legales:

Ley de Economía Popular y Solidaria.- Es utilizada para regular el desarrollo de las actividades y la administración de la Cooperativa de acuerdo a las exigencias de los organismos de control.

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.- Sirve para realizar el pago de los impuestos que incurren en las actividades que la Cooperativa realiza, los mismos que son:

- Impuesto al Valor Agregado.
- Retención en la Fuente.
- Impuesto a la Renta.

Manual Orgánico Funcional.-

El mismo que consta de los siguientes capítulos:

Título I: Finalidad y objetivos de la Cooperativa.

Título II: Estructura orgánica.

Capítulo I: Nivel legislativo.

Capítulo II: Nivel administrativo.

Capítulo III: Nivel ejecutivo.

Capítulo IV: Nivel asesor.

Capítulo V: Nivel operativo.

Título III: Funciones.

Capítulo I: Nivel legislativo.

Capítulo II: Nivel administrativo.

Sección I: Del Consejo de Administración.

Sección II: Del Consejo de Vigilancia.

Sección III: Comisiones Especiales.

Capítulo III: Nivel ejecutivo.

Sección I: del Presidente de la Cooperativa.

Sección II: del Gerente.

Capítulo IV: Nivel asesor.

Sección I: Auditoría Interna.

Sección II: Asesoría Jurídica.

Capítulo V:

Sección I: Departamento administrativo.

Sección II: Departamento financiero.

Sección III: Departamento de recaudación.

Sección IV: Departamento de Crédito y Cobranzas

P/T.2 3/3

Sección V: Unidad de Sistemas e Informática

Sección VI: Servicios Generales

Sección VII: Departamento de Marketing

Disposiciones generales

Disposiciones finales

Fecha: 20/10/2015
Elaborado por: Nancy Auquilla Yambay

3.7.1.5.3. Cédula de análisis documental de la Planificación Estratégica.

P/T.3 1/1

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014**

Tipo de Documento: Planificación Estratégica

Responsable: Gerente

Documento	Resultado del análisis interno	Propuestas
Plan Estratégico Contenido: 1. Estrategia competitiva. 2. Diagnóstico financiero. 3. Mapa Estratégico. 4. Perspectiva financiera. 5. Perspectiva de procesos internos y tecnología. 6. Perspectiva del talento humano. 7. Perspectiva social.	El documento fue entregado el 10 de febrero del 2014, el que no ha sido socializado al personal, el cual fue elaborado para mejorar la calidad del servicio, así como llevar a efecto proyectos hasta el año 2016.	Mantener una reunión con todo el personal a fin de que socialicen y a su vez desarrollen los planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y obtener los fines buscados con esta planificación y sobre todo conozcan los problemas encontrados y las soluciones que se buscan con las estrategias descritas en este documento.
Fecha: 22/01/2015		
Elaborado por: Nancy Auquilla		

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014**

Tipo de documento: Plan de Capacitación

Responsable: Gerencia

Documento	Resultados del análisis interno	Propuesta
Plan de Capacitación que se aplica para todo el personal de la Cooperativa.	No se cuenta con un Plan de Capacitación, el mismo que se realiza de acuerdo a las necesidades inmediatas que sugieren las diferentes áreas.	Diseñar e implementar un Plan de Capacitación de acuerdo a las áreas, a fin de que el personal cumpla mejor sus actividades diarias y evitar hacerlo de acuerdo a necesidades inmediatas, sino mantener un cronograma.
Fecha: 22/01/15		
Elaborado por: Nancy Auquilla Yambay		

3.7.1.5.5. Listado del personal

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014**

Tabla 8: Listado del personal

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Cédula	Fecha de ingreso	Nivel de estudio	Profesión
1	Julio César Guamán Hipo	Gerente General	0604499061	25/04/2007	superior	Ing. Administración de Empresas
2	Mario Ramiro Morocho Hipo	Jefe de Crédito	0603575863	25/04/2007	bachiller	Ciencias Sociales
3	César Manuel Janeta Hipo	Cajero	0602578365	25/04/2007	bachiller	Comercio y Administración
4	María Elena Flores Romero	Contadora	0604585671	25/04/2007	superior	Ing. Contabilidad y Auditoría
5	Norma Patricia Guamán Hipo	Asistente	0603747552	05/04/2009	superior	Lic. Contabilidad y Auditoría
6	Gladys Asqui Janeta	Recaudadora	0609462123	05/04/2009	bachiller	Ciencias Sociales
7	Andrés Eliceo Paca Aucancela	Trabajador General	0604485967	05/09/2008	bachiller	Ciencias Sociales

8	Cristian Rubén Chicaiza Sayay	Guardia	0601110448	10/04/2010	bachiller	Ciencias Sociales
9	José Joaquín Chimbolema	Cobranzas	0603777467	09/01/2011	bachiller	Ciencias Sociales
Fecha: 27/01/2015						
Responsable: Nancy Auquilla Yambay						

3.7.1.5.6. Matriz FODA

FORTALEZAS

- ✓ Atención personalizada acceso directo al cliente.
- ✓ Empleados jóvenes con actitud positiva y deseos de aprender.
- ✓ Fidelidad de los socios.
- ✓ Recaudación diaria.
- ✓ Sistema operativo.

DEBILIDADES

- ✓ Sistema de incentivos bajo, falta de motivación al personal.
- ✓ Poca experiencia financiera de directivos.
- ✓ Alto riesgo operativo en áreas de inventarios, caja fuerte, ingreso de información.
- ✓ Falta de capital para colocación de créditos.
- ✓ Actualización de Manual de Crédito y Cobranzas.
- ✓ Falta de planificación financiera y operativa.
- ✓ Personal insuficiente para las diferentes actividades.
- ✓ Actualización en herramientas tecnológicas.

OPORTUNIDADES

- ✓ Apoyo externo de ONG.
- ✓ Asesoría financiera CONAFIPS.
- ✓ Captación de nuevos mercados.
- ✓ Realizar convenios con empresas.

AMENAZAS

- ✓ Competencia de otras instituciones financieras con tasas de interés.
- ✓ Alto grado de la delincuencia e inseguridad.
- ✓ Empleo y desempleo.
- ✓ Rapidez de los avances tecnológicos.
- ✓ Sistema de gobierno.

3.7.1.6. Planificación Específica

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014**

Tabla 9: Planificación Específica

N°	Objetivo y Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
	Objetivo			
	Analizar la información y documentación recopilada en la planificación preliminar.			
	Procedimientos			
1.	Evalúe el Control Interno por componentes.	PE. 1 1/8	N.A.	04/02/15
2.	Analice si el personal cumple con el perfil de acuerdo al puesto que desempeña.	PE. 2 1/13	N.A.	19/02/15
3.	Procese la información de las entrevistas realizadas al personal.		N.A.	25/02/15
4.	Analice el control de asistencia del personal.		N.A.	
5.	Aplique Indicadores de Gestión.		N.A.	10/03/15
6.	Elabore papeles de trabajo y demás que creyere conveniente.		N.A.	
Fecha: 02/02/15				
Responsable: Nancy Auquilla Yambay				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014

Componente: Gerencia

Tabla 10: Cuestionario de Control Interno Gerencia

Cuestionario	Porcentaje		Observación
	Calf.	Pond.	
¿Se cumplen las actividades que se encuentran establecidas en el Manual de Funciones?	8	10	
¿Verifica la existencia de medios de control de asistencia del personal?	10	10	
¿Las funciones realizadas están sujetas a un Código de Ética?	0	10	No cuentan con un Código de Ética
¿Cumple con el perfil adecuado para su cargo?	10	10	
¿Realiza delegación de funciones?	10	10	
¿Se evalúa el desempeño del personal?	0	10	
¿Realiza la separación de funciones en cada una de las áreas?	0	10	No realiza separación de funciones
¿Cuenta con el área de Auditoría Interna?	10	10	
Total	48	80	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014

Componente: Créditos

Tabla 12: Cuestionario de Control Interno Créditos

Cuestionario	Porcentaje		Observación
	Calf.	Pond.	
¿Cuenta con manuales de políticas y procedimientos debidamente actualizados?	10	10	
¿Cumple con las políticas y procedimientos establecidos en los manuales?	0	10	
¿Analizan las características financieras y morales de cada solicitante de crédito?	8	10	
¿Registra en el libro de control el monto del crédito aprobado por el Comité?	6	10	
¿Lleva el control de gastos y costos judiciales?	10	10	
¿Entrega un listado mensual de los socios morosos que deban pasar a cobro judicial a Gerencia con su respectivo informe?	0	10	
¿Recibe de Caja General la documentación para la transferencia de préstamos?	10	10	
¿Se asesora y coordina el trabajo con la sección de Cobranzas para lograr la agilización de los sistemas de cobro?	8	10	
Total	52	80	

Valoración del Riesgo

PE.1 4/8

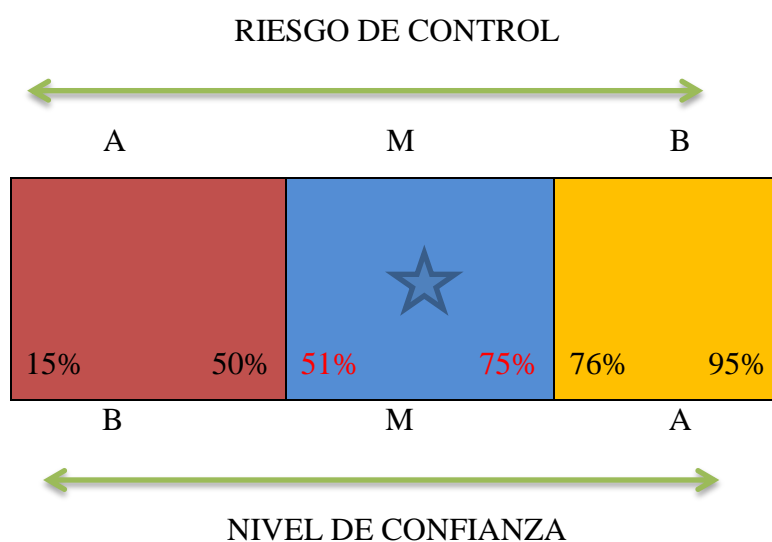
C.R. = Calificación del Riesgo

C.T. = Calificación total = 52

P.T. = Ponderación total = 80

$$\text{NC} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} * 100 \quad \text{NC} = \frac{52}{80} * 100 \quad \text{NC} = 65\%$$

Tabla 13: Resultado de Evaluación Estructura Organizacional



Conclusión:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., en su Componente de Crédito; tiene un Riesgo de Control Moderado y un Nivel de Confianza Moderado, con un resultado del 65%, en vista que no se han cumplido los siguientes controles:

- No se cumplen con las políticas y procedimientos establecidos.
- No se entrega un listado mensual de los socios morosos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014

Componente: Contabilidad

Tabla 14: Cuestionario de Control Interno Contabilidad

Cuestionario	Porcentaje		Observación
	Calf.	Pond.	
¿Cuenta con un sistema de Control Interno para esta área?	10	10	
¿Participa en la elaboración del Presupuesto Anual, conjuntamente con el Gerente?	10	10	
¿Se lleva el Mayor General, el Libro Diario?	10	10	
¿Realiza la liquidación de cuentas a socios?	10	10	
¿Se da a conocer por escrito a Gerencia los movimientos mensuales de préstamos, ahorros y certificados de aportación?	8	10	
¿Entrega un listado mensual de los socios morosos que deben pasar a cobro judicial, a Gerencia con su respectivo informe?	10	10	
¿Se estudia, evalúa y recomienda los cambios que sean necesarios en el sistema Contable de la Cooperativa?	8	10	
¿Exige diariamente la información básica a los responsables sobre préstamos, ahorros, aportes; y procede de inmediato al control previo y contabilización?	8	10	
Total	74	80	

Valoración del Riesgo

PE.1 6/8

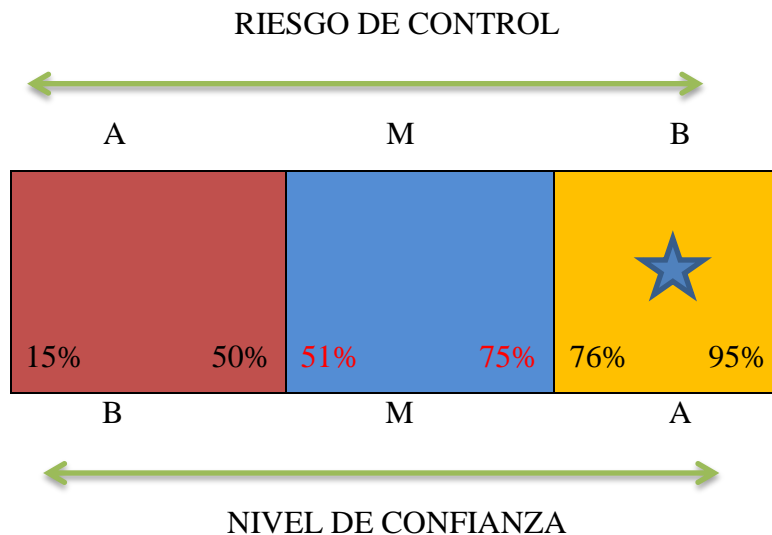
C.R. = Calificación del Riesgo

C.T. = Calificación total = 74

P.T. = Ponderación total = 80

$$\text{NC} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} * 100 = \frac{74}{80} * 100 = 92.5\%$$

Tabla 15: Resultado de Evaluación Estructura Organizacional



Conclusión:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., en su Componente Contabilidad; tiene un Riesgo de Control Bajo y un Nivel de Confianza Alto, con un resultado del 92.5%, es decir que se han cumplido satisfactoriamente de acuerdo a lo establecido dentro del Manual de Funciones.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014

Componente: Caja

Tabla 16: Cuestionario de Control Interno Caja

Cuestionario	Porcentaje		Observación
	Calf.	Pond.	
¿Se responsabiliza por el faltante que resultare al final del día?	10	10	
¿Mantiene adecuadamente el archivo de tarjetas de los socios?	10	10	
¿Realiza registros de ahorros, préstamos, intereses, descuentos y otros, diariamente?	8	10	
¿Verifica que todas las cuentas cuadren diaria, mensual y anualmente en coordinación con recaudación?	8	10	
¿Se registran permanentemente los préstamos concedidos y los pagos recibidos?	8	10	
¿Se le realizan arqueos de caja sorpresivos?	0	10	
Total	44	60	

Valoración del Riesgo

PE.1 8/8

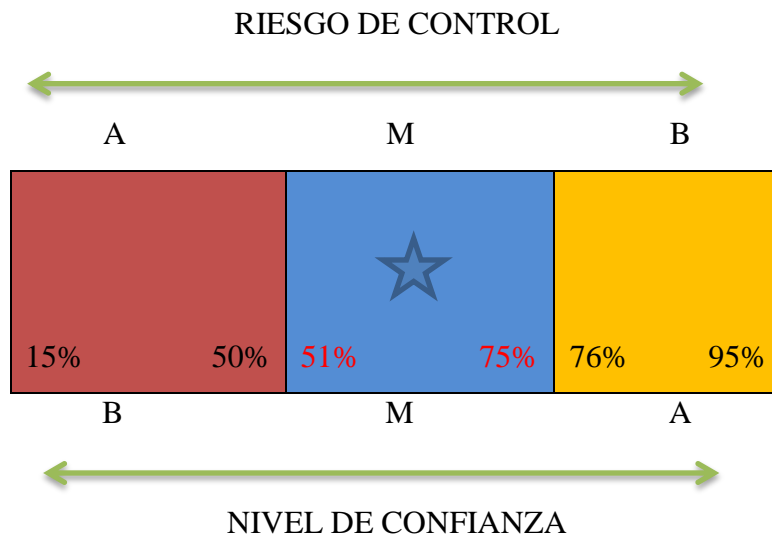
C.R. = Calificación del Riesgo

C.T. = Calificación total = 74

P.T. = Ponderación total = 80

$$\begin{array}{l} \text{CT} \qquad \qquad \qquad 44 \\ \text{NC} = \frac{\text{-----}}{\text{PT}} * 100 \qquad \qquad \text{NC} = \frac{\text{-----}}{\text{PT}} * 100 \qquad \qquad \text{NC} = 73.33\% \\ \text{PT} \qquad \qquad \qquad 60 \end{array}$$

Tabla 17: Resultado de Evaluación Estructura Organizacional



Conclusión:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., en su Componente Caja; tiene un Riesgo de Control Moderado y un Nivel de Confianza Moderado, con un resultado del 73.33%, es decir que no se ha cumplido con el siguiente control clave:

- ✓ Arqueos de caja sorprendivos.

3.1.7.5.4. Cédula de análisis de funciones

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014**

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
NOMBRE: Julio César Guamán Hipo		CARGO: Gerente General			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		RELACIONES INTERNAS	INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		EVALUACIÓN
Denominación:	Gerente	Clientes internos y externos.	Nivel de instrucción:	Superior	Si
Nivel:	Administrativo		Título requerido:	Superior	Superior
			Área de conocimiento:	Contabilidad y afines	Ing. Administración de Empresas
Misión		Experiencia laboral requerida			
Representar judicial y extrajudicialmente a la Institución.		Tiempo de experiencia:	2 años		Si
		Especificidad de experiencia:	Finanzas		

REQUISITOS

PE.2 2/13

Nombramiento	Si
Copia de cédula	Si
Papeleta de votación	Si
Dirección	Si
Declaración juramentada	Si
No tener impedimento de trabajo	Si

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014

PE.2 3/13

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
NOMBRE: Mario Ramiro Morocho Hipo		CARGO: Jefe de Crédito			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		RELACIONES INTERNAS	INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		EVALUACIÓN
Denominación:	Jefe de Crédito	Clientes internos y externos	Nivel de instrucción:	Medio	Si
Nivel:	Administrativo		Título requerido:	Superior	Bachiller
			Área de conocimiento:	Contabilidad y afines	Bachiller en Ciencias Sociales.
Misión		Experiencia laboral requerida			
Analizar las características financieras y morales de los clientes.		Tiempo de experiencia:	2 años		Si
		Especificidad de experiencia:	Finanzas		

REQUISITOS

PE.2 4/13

Nombramiento	Si
Copia de cédula	Si
Papeleta de votación	Si
Dirección	Si
Declaración juramentada	Si
No tener impedimento de trabajo	Si

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014

PE.2 5/13

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
NOMBRE: María Elena Flores Romero		CARGO: Contadora			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		RELACIONES INTERNAS	INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		EVALUACIÓN
Denominación:	Contadora	Clientes internos y externos.	Nivel de instrucción:	Superior	Si
Nivel:	Administrativo		Título requerido:	Superior	Superior
			Área de conocimiento:	Contabilidad y Administración	Ing. en Contabilidad y Auditoría.
Misión		Experiencia laboral requerida			Si
Llevar el Mayor General, el Libro Diario y demás documentación de soporte de la Cooperativa.		Tiempo de experiencia:	2 años		
		Especificidad de experiencia:	Contabilidad		

REQUISITOS

PE.2 6/13

Nombramiento	Si
Copia de cédula	Si
Papeleta de votación	Si
Dirección	Si
Declaración juramentada	Si
No tener impedimento de trabajo	Si

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014

PE.2 7/13

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
NOMBRE: Norma Patricia Guamán Hipo		CARGO: Asistente de Gerencia			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		RELACIONES INTERNAS	INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		EVALUACIÓN
Denominación:	Asistente Administrativo	Clientes internos y externos.	Nivel de instrucción :	Superior	Si
Nivel:	Administrativo		Título requerido:	Superior	Superior
			Área de conocimiento:	Administración	Lic. Contabilidad y Auditoría
Misión		Experiencia laboral requerida			
Redactar oficios, distribuir la correspondencia y mantener un archivo adecuado de toda la documentación; atender al público cuando el caso lo requiera y dar toda la información necesaria;			Tiempo de experiencia:	2 años	Si
			Especificidad de experiencia:	Contabilidad Atención al Cliente	

REQUISITOS

PE.2 8/13

Nombramiento	Si
Copia de cédula	Si
Papeleta de votación	Si
Dirección	Si
Declaración juramentada	Si
No tener impedimento de trabajo	Si

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014

PE.2 9/13

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
NOMBRE: César Manuel Janeta Hipo		CARGO: Cajero			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		RELACIONES INTERNAS	INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		EVALUACIÓN
Denominación:	Contadora	Clientes internos y externos.	Nivel de instrucción:	Medio	Si
Nivel:	Administrativo		Título requerido:	Bachiller	Bachiller
			Área de conocimiento:	Comercio y Administración	Bachiller en Comercio y Administración.
Misión		Experiencia laboral requerida			
Recibir dinero por depósitos de ahorros, depósitos en aportaciones, por abonos o cancelaciones de préstamos y certificados con saldos actualizados, manteniendo una información veraz, datos precisos a quien lo solicitare.			Tiempo de experiencia:	2 años	Si
			Especificidad de experiencia:	Contabilidad Atención al Cliente	

REQUISITOS

PE.2 10/13

Nombramiento	Si
Copia de cédula	Si
Papeleta de votación	Si
Dirección	Si
Declaración juramentada	Si
No tener impedimento de trabajo	Si

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACHA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2014

PE.2 11/13

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
NOMBRE: Gladys Asqui Janeta		CARGO: Recaudadora			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		RELACIONES INTERNAS	INSTRUCCIÓN REQUERIDA FORMAL		EVALUACIÓN
Denominación:	Contadora	Clientes internos y externos.	Nivel de instrucción:	Medio	Si
Nivel:	Administrativo		Título requerido:	Bachiller	Bachiller
			Área de conocimiento:	Comercio y Administración	Bachiller en Ciencias Sociales
Misión		Experiencia laboral requerida			
Mantener la coordinación con las secciones de Contabilidad y Recaudación solicitando o proporcionando datos.		Tiempo de experiencia:	2 años		No
		Especificidad de experiencia:	Contabilidad Atención al Cliente		

REQUISITOS

PE.2 12/13

Nombramiento	Si
Copia de cédula	Si
Papeleta de votación	Si
Dirección	Si
Declaración juramentada	Si
No tener impedimento de trabajo	Si

3.1.7.5.5. Resumen de descripción cargos y funciones

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Sueldo	Instrucción			Cumplen con el perfil profesional	Observaciones
				Primario	Medio	Superior		
1	Julio César Guamán Hipo	Gerente General	676.74			X	Si	
2	Norma Patricia Guamán Hipo	Asistente	397.41			X	Si	
3	María Elena Flores Romero	Contadora	441.75			X	Si	
4	Mario Ramiro Morocho Hipo	Jefe de Crédito	437.15		X		No	No posee título superior.
5	Andrés Eliceo Paca Aucancela	Trabajador General	380.04		X		Si	
6	César Manuel Janeta Hipo	Cajero	437.15		X		Si	
7	Gladys Asqui Janeta	Recaudadora	380.04		X		No	No posee experiencia.
8	Cristian Rubén Chicaiza Sayay	Guardia	344.59		X		Si	
9	José Joaquín Chimbolema	Cobranzas	380.04		X		No	No posee experiencia.
Fecha: 19/02/2015					Responsable: Nancy Auquilla Yambay			

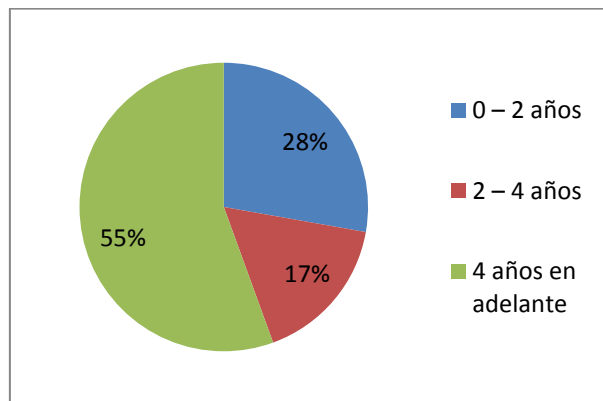
3.1.7.5.7. Entrevista al personal de la Cooperativa

1. ¿Qué tiempo labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda.?

Tabla 18: Tiempo que labora

Opción	Nº	%
0 – 2 años	5	28
2 – 4 años	3	17
4 años en adelante	10	55
Total	18	100

Gráfico 4: Tiempo que labora



Del total de las encuestas realizadas a los empleados de la Cooperativa, el 55% tiene más tiempo de servicio, es decir son fundadores, mientras que el 28% se ha ido integrando posteriormente y un 17% el personal ha ingresado actualmente.

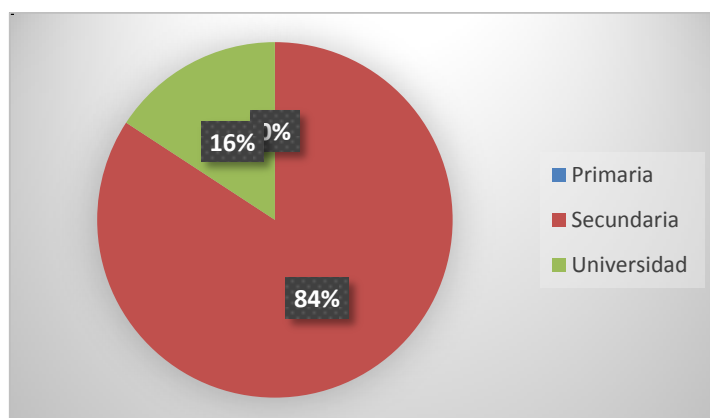
2. ¿Cuál es su nivel de educación?

PE.3 2/11

Tabla 19: Nivel de educación

Opción	N°	%
Primaria	0	0
Secundaria	15	84
Universidad	3	16
Total	18	100

Gráfico 5: Nivel de educación



En una gran mayoría el personal ha cursado el bachillerato siendo éste un 89%, no contando con los conocimientos necesarios para el desempeño en cada una de las áreas asignadas, mientras que un 11% tienen estudios superiores.

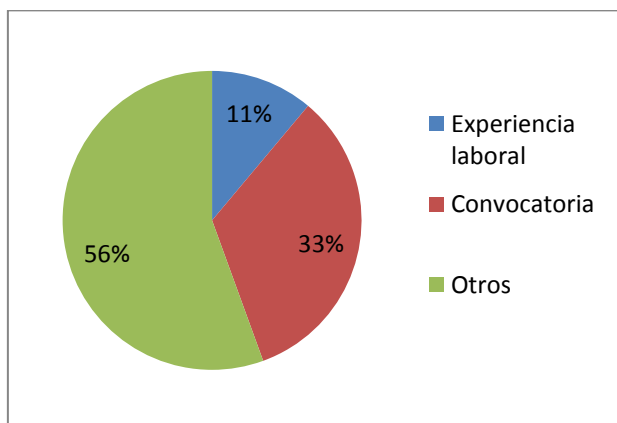
3. ¿Mediante qué método ingresó a trabajar en la Cooperativa?

PE.3 3/11

Tabla 20: Método ingresar a trabajar

Opción	N°	%
Experiencia laboral	2	11
Convocatoria	6	33
Otros	10	56
Total	18	100

Gráfico 6: Método para ingresar a trabajar



El personal que ha ingresado a la Cooperativa en un 56% son fundadores que hasta la fecha están laborando, tomando en cuenta que el 33% ha ingresado mediante convocatoria realizada en medios de comunicación; mientras que el 11% por méritos propios y experiencia laboral.

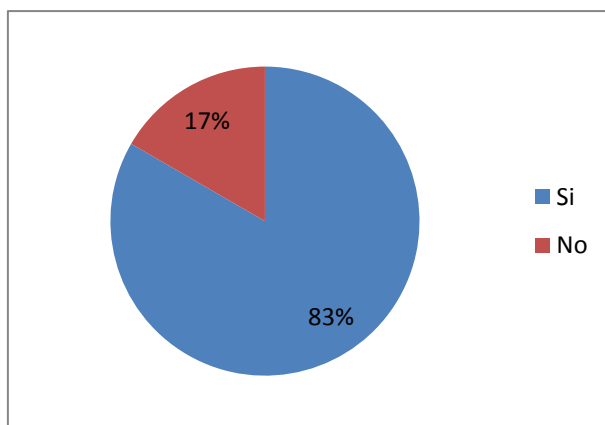
4. ¿Conoce usted el contenido del Plan Estratégico Institucional?

PE.3 4/11

Tabla 21: Conocimiento del Plan Estratégico

Opción	N°	%
Si	15	83
No	3	17
Total	18	100

Gráfico 7: Conocimiento del Plan Estratégico



En su mayoría, es decir el 83% del personal que trabaja en la Cooperativa tiene conocimiento del Plan Estratégico; mientras que el 17%, no conoce, ya que han ingresado en las últimas fechas del período auditado.

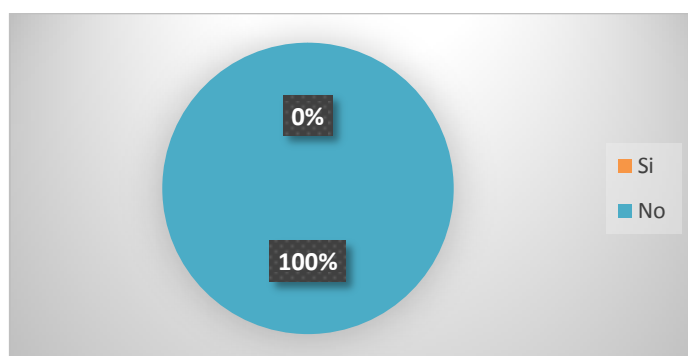
5. ¿Ha recibido capacitación en el área que desempeña?

PE.3 5/11

Tabla 22: Capacidad de desempeño

Opción	N°	%
Si	0	0
No	18	100
Total	18	100

Gráfico 8: Capacidad de desempeño



El 100% del personal que trabaja en la Cooperativa no ha recibido capacitación en las diferentes áreas que desempeña, de modo que no han actualizado sus conocimientos.

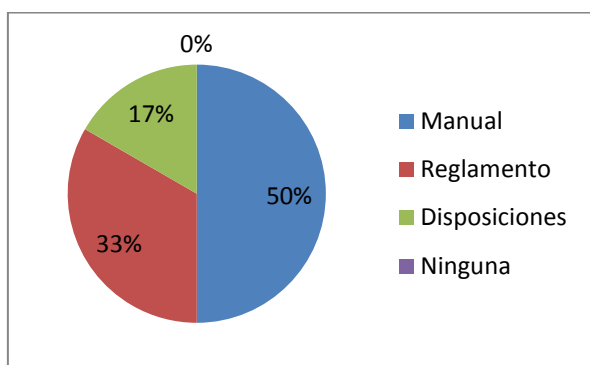
6.- ¿Cómo regula la gestión del talento humano respecto a las actividades designadas a cada uno?

PE.3 6/11

Tabla 23: Regulación de gestión del talento humano

Opción	N°	%
Manual	9	50
Reglamento	6	33
Disposiciones	3	17
Ninguna	0	0
Total	18	100

Gráfico 9: Regulación del talento humano



El personal que labora en la Cooperativa en su mayoría, es decir el 50%, se rige bajo las normas del Manual establecido, mientras que un 33% bajo los reglamentos establecidos para cada área y un 17% sobre disposiciones, tanto verbales como escritas.

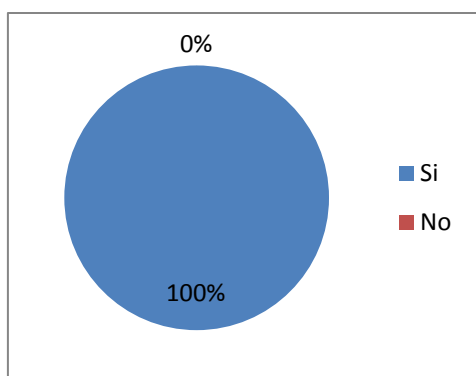
7.- ¿Posee la Cooperativa un Manual de Funciones para cada puesto de trabajo?

PE.3 7/11

Tabla 24: Posee Manual de Funciones

Opción	N°	%
Si	18	100
No	0	0
Total	18	100

Gráfico 10: Posee Manual de Funciones



La Cooperativa tiene un Manual de Funciones establecido por áreas para que cada empleado desempeñe sus actividades.

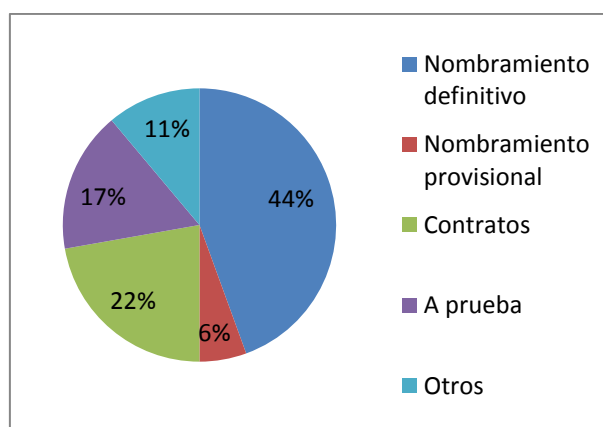
8.- ¿La Cooperativa, cómo nombra a los empleados?

PE.3 8/11

Tabla 25: Nombramiento de empleados

Opción	N°	%
Nombramiento definitivo	8	44
Nombramiento provisional	1	6
Contratos	4	22
A prueba	3	17
Otros	2	11
Total	18	100

Gráfico 11: Nombramiento de empleados



La designación de las labores a los empleados en la Cooperativa en un 44% se ha dado bajo nombramiento definitivo; de la misma manera un 22% bajo contratos, en un 17% a prueba; un 11% a otros, es decir que son personas que realizan sus prácticas por designación de instituciones educativas en un 6% en nombramiento provisional.

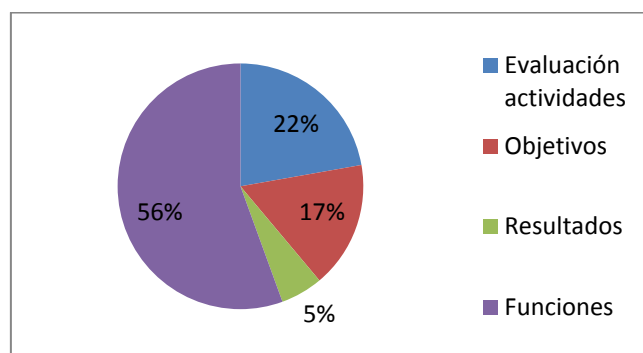
9.- ¿Cómo se evalúa el cumplimiento de las actividades del personal de la Cooperativa?

PE.3 9/11

Tabla 26: Cumplimiento de actividades

Opción	N°	%
Evaluación actividades	4	22
Objetivos	3	17
Resultados	1	5
Funciones	10	56
Total	18	100

Gráfico 12: Cumplimiento de actividades



La evaluación del cumplimiento de las actividades se los desarrolla bajo algunos esquemas, los mismos que son necesarios e indispensables; en un 56% se califica por funciones, es decir las actividades establecidas en cada uno de los manuales; mientras que el 22% de acuerdo a las actividades encomendadas; en un 17% de acuerdo a objetivos planeados y en un 5% en cuanto a resultados obtenidos.

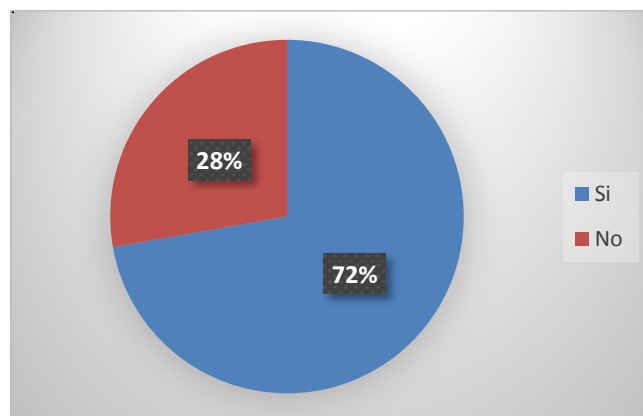
10.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., cuenta con personal calificado y con experiencia para atender al usuario cuando requiera ingresar al sistema?

PE.3 10/11

Tabla 27: Personal calificado con experiencia

Opción	N°	%
Si	13	72
No	5	28
Total	18	100

Gráfico 13: Personal calificado con experiencia



Del 100% del personal que trabaja en la Cooperativa, el 72% cuenta con la experiencia necesaria para atender a los clientes; mientras que el 28% no cuenta con personal calificado necesario para desempeñar las funciones encomendadas.

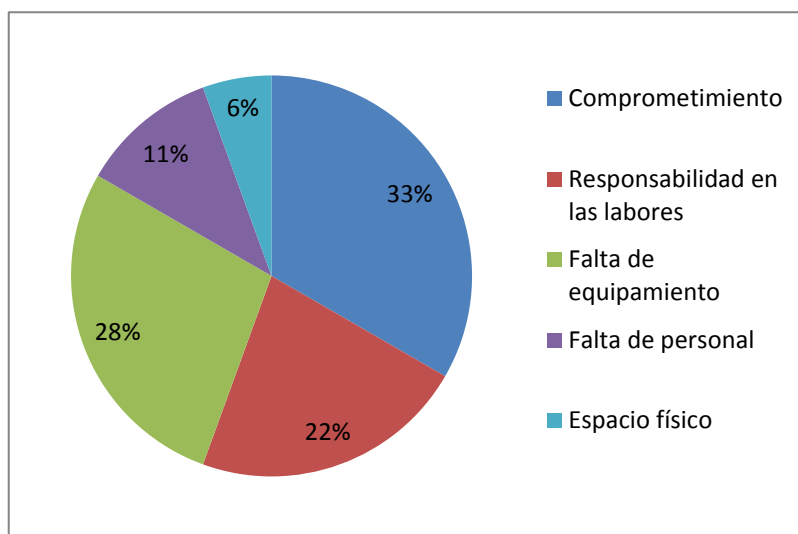
11.- ¿Cuáles son las causas principales para que la Cooperativa, no pueda ser calificado como eficiente?

PE.3 11/11

Tabla 28: Causas para no ser calificado como eficiente

Opción	Nº	%
Comprometimiento	6	33
Responsabilidad en las labores	4	22
Falta de equipamiento	5	28
Falta de personal	2	11
Espacio físico	1	6
Total	18	100

Gráfico 14: Causas para no ser calificado como eficiente



El 33% del personal cree que las causas principales por las cuales no pueda ser calificado como eficiente sea la falta de comprometimiento de los colaboradores; de otra forma en un 28% por la falta de equipamiento; lo mismo ocurre con un 22% de colaboradores quienes aseguran que es por la responsabilidad en las labores, de cada uno de los integrantes, tomando en cuenta que el 11% afirma que es por falta de personal, en un porcentaje mínimo ratifica que es por la falta de espacio físico.

3.1.7.5.6. Indicadores de Gestión

Tabla 29. Indicadores de Gestión

Indicado	Formula	Resultado	Comentario
Eficacia	Metas alcanzadas / Metas programadas	$218/300 = 0.73$ 73%	Del total de metas que debían lograrse durante el período, se alcanzó finalmente un 73%.
Cumplimiento	N° de capacitaciones ejecutadas / N° de capacitaciones programadas	0/0	No se mantiene un plan de capacitación para los empleados de la Cooperativa.
Evaluación de la gestión	N° de empleados con evaluación satisfactoria / N° de empleados evaluados.	$0/0 = 0\%$	No se han realizado evaluaciones del desempeño al personal.

3.7.3. Comunicación de resultados

Informe de Auditoría

Riobamba, mayo del 2015

Señores:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CACHA LTDA.”

Presente.-

De mi consideración:

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

El objetivo del examen fue determinar cómo la Auditoría de Gestión al Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha, Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 1 enero al 31 de marzo del 2014, midió su desempeño.

La supervisión se basó en la revisión de documentos de trabajos de Auditoría, integrado en cada nivel de ejecución del trabajo.

El informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones, las mismas que han sido conocidas por los diferentes Miembros de la Cooperativa, para la aplicación de las respectivas recomendaciones emitidas.

Atentamente,

Nancy Aurora Auquilla Yambay

AUDITORA

CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

HALLAZGO N° 1

4.1. INEXISTENCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA

CONDICIÓN

En el período sujeto a examen, el Gerente no dispuso la elaboración de un Código de Ética para la Entidad.

CRITERIO

Observándose la Norma de Control Interno No. **200-01**, “**Integridad y valores éticos**”, que dispone: “La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.”

CAUSA

Situación producida por descuido.

EFECTO

Ocasionando que no se cuente con un instrumento para cumplir con los valores éticos institucionales.

CONCLUSIÓN

El Gerente no dispuso la elaboración del Código de Ética Institucional.

RECOMENDACIÓN No. 1

AL GERENTE GENERAL:

Dispondrá la elaboración del Código de Ética, donde se establezcan los valores y comportamientos del talento humano, para proceder a su socialización.

HALLAZGO N° 2

4.2. AUSENCIA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

CONDICIÓN

El Gerente no ha realizado la evaluación al desempeño del talento humano.

CRITERIO

Contraviniendo la Norma de Control Interno No. **407-04**, “Evaluación del desempeño”, que indica: “La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la unidad de administración de talento humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.”

CAUSA

Desviación producida por falta de sentido común.

EFECTO

Ocasionado el desconocimiento del desarrollo profesional del talento humano.

CONCLUSIÓN

El Gerente no ha realizado la evaluación del desempeño de los empleados.

RECOMENDACIÓN No. 2

AL GERENTE GENERAL:

Realizará la evaluación del desempeño profesional de cada uno de los empleados de la Entidad, con la finalidad de conocer su desempeño.

HALLAZGO N° 3

4.3. INEXISTENCIA DE POLÍTICAS PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL

CONDICIÓN

El Gerente, no ha elaborado políticas para la contratación de personal.

CRITERIO

No se dio atención a la Norma de Control Interno **No. 300 – 02**, “**Selección de Personal**”, que dispone: “La selección de personal es un proceso técnico que comprende la convocatoria, evaluación y selección de los aspirantes más idóneos para ocupar cargos en la entidad. La selección permite identificar al personal por su conocimiento y experiencia, debiendo asegurarse que cada servidor que ingresa a la entidad reúna los requisitos establecidos en el manual ocupacional, los mismos que serán acreditados documentadamente por los aspirantes.”

CAUSA

Situación producida por inadvertencia del problema.

EFECTO

Ocasionando que las diferentes actividades encomendadas a los empleados, no se cumplan en forma eficiente.

CONCLUSIÓN

El Gerente, no emitió políticas para la contratación de personal.

RECOMENDACIÓN No. 3

AL GERENTE GENERAL:

Elaborará y aplicará políticas de contratación del personal, tomando en consideración el perfil para el desempeño de los diferentes cargos de la Organización.

HALLAZGO N° 4

4.4. FALTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL

CONDICIÓN

El Gerente, no preparó un plan de capacitación para todo el personal.

CRITERIO

Contraviniendo la Norma de Control Interno No. **407-06**, “**Capacitación y entrenamiento continuo**”, que establece: “Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los empleados en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo...”

CAUSA

Situación producida por falta de sentido común.

EFECTO

Ocasionando que el personal no haya actualizado sus conocimientos.

CONCLUSIÓN

El Gerente no preparó un plan de capacitación para el personal de la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN No. 4

AL GERENTE GENERAL:

Elaborará un plan de capacitación, tomando en consideración la preparación académica de los empleados en los distintos niveles, con la finalidad de que actualicen sus conocimientos y beneficie a la Institución.

HALLAZGO N° 5

4.5. AUSENCIA DE ARQUEOS SORPRESIVOS

CONDICIÓN

El Gerente no ha dispuesto la realización de arqueos sorpresivos a los valores en efectivo.

CRITERIO

No se dio atención a la Norma de Control Interno N° 405-09, “**Arqueos sorpresivos de los valores en efectivo**”, que establece: “Los valores en efectivo, incluyendo los que se encuentran en poder de los recaudadores de la entidad, estarán sujetos a verificaciones mediante arqueos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.”

CAUSA

Situación producida por descuido.

EFECTO

Motivando que los valores en efectivo se encuentren sin control.

CONCLUSIÓN

El Gerente no dispuso la ejecución de arqueos sorpresivos a los valores en efectivo.

RECOMENDACIÓN No. 5

AL GERENTE GENERAL:

Dispondrá a la Contadora que efectúe arqueos periódicos y sorpresivos a los valores en efectivo de manera diaria, dejando constancia escrita en actas suscritas por las personas que intervienen.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ CULTURAL S.A.; Diccionario de Contabilidad y Finanzas, Madrid, 2005, Varias páginas.
- ✓ KOHLER; Diccionario para Contadores, Edición 1998
- ✓ MALDONADO, Milton K.; Auditoría de Gestión, Editorial Luz de América; 4ª Edición, Ecuador, 2011.
- ✓ MANUAL de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado Ecuador, abril 2012
- ✓ SOTOMAYOR, Alfonso Amador, Auditoría Administrativa, Proceso y Aplicación, 1era Edición, México 2008

WEBGRAFÍA

- ✓ <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/83/1/T-UTC-0010.pdf>

- ✓ http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&ved=0CEkQFjAD&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ute.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F11316%2F1%2F37898_1.pdf&ei=wSRLUvayLZKC9gTuwoG4BA&usg=AFQjCNHnQh1WFXTniATzlyHt-SRP8rc0zA&sig2=yub6A9P297rg_CE3Lhow8A&bvm=bv.53371865,d.eWU

- ✓ <http://www.royaltyworkers.com/web/lista-de-profesiones/11-a/63-auditoria-contabilidad-.html>

- ✓ http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CC8QFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.contraloria.gob.ec%2Fdocumentos%2Fnormatividad%2FMANUAL%2520DE%2520AUDITORIA%2520DE%2520GESTION.pdf&ei=2JppUqKHKISs9ASH_IBY&usg=AFQjCNETbmxfqSUx6LjpRrfd8fqlquOA5Q&bvm=bv.55123115,d.eW0

- ✓ <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/1803/1/82T00124.pdf>

- ✓ <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1758/1/T-ESPE-014560.pdf>

- ✓ <http://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>

ANEXOS

ROL DE PAGOS AÑO 2014

MES DE:

#	APELLIDOS Y NOMBRES DEL EMPLEADO	INGRESOS				DESCUENTOS		LIQUIDO A RECIBIR	FIRMAS	
		BASICO UNIFICADO	HORAS EXTRAS	ALCANCE	FONDOS DE RESERVA	TOTAL INGRESOS	APORTE IESS 9,45%			TOTAL DESCUENTOS
1	ASQUI JANETA GLADYS FABIOLA CHICAIZA SAYAY CRISTIAN	380.04	76.01	456.05	38.00	494.05	43.10	43.10	450.96	
2	RUBEN GUAMAN HIPO JULIO	344.59	34.46	379.05	31.59	410.64	35.82	35.82	374.82	
3	CESAR GUAMAN HIPO NORMA	676.64		676.64	56.39	733.03	63.94	63.94	669.08	
4	PATRICIA JANETA HIPO JULIO CESAR	397.41	39.74	437.15	36.43	473.58	41.31	41.31	432.27	
5	MOROCHO HIPO MARIO	437.15		437.15	36.43	473.58	41.31	41.31	432.27	
6	RAMIRO PACA AUCANCELA	437.15		437.15	36.43	473.58	41.31	41.31	432.27	
7	ANDRES ELICIO	380.04	76.01	456.05	38.00	494.05	43.10	43.10	450.96	
8				-		-	-	-	-	
9				-		-	-	-	-	
SUMAN		3,053.02	226.22	3,279.24	273.27	3,552.51	309.89	309.89	3,242.62	

CONTADOR
CALCULATORIA

GERENTE



ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

1. ¿Qué tiempo labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda.?
2. ¿Cuál es su nivel de educación?
3. ¿Mediante qué método ingresó a trabajar en la Cooperativa
4. ¿Conoce usted el contenido del Plan Estratégico Institucional?
5. ¿Ha recibido capacitación en el área que desempeña?
6. ¿Cómo regula la gestión del talento humano respecto a las actividades designadas a cada uno?
7. ¿Posee la Cooperativa un Manual de Funciones para cada puesto de trabajo?
8. ¿La Cooperativa, cómo nombra a los empleados?
9. ¿Cómo se evalúa el cumplimiento de las actividades del personal de la Cooperativa?
10. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda., cuenta con personal calificado y con experiencia para atender al usuario cuando requiera ingresar al sistema?
11. ¿Cuáles son las causas principales para que la Cooperativa, no pueda ser calificado como eficiente?