



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA: DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. CPA

Autoras:

Chasiquiza Casillas Mayra Alejandra

Pruna Vergara Silvana Mariela

Director:

Ing. Salazar Molina Julio Ramiro. M B A

LATACUNGA – ECUADOR

Abril – 2015

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de investigación sobre el tema "AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CACPECO" MATRIZ UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación "AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CACPECO" MATRIZ UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013", son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.



Chasiquiza Casillas Mayra Alejandra
C.I.050348905-6



Pruna Vergara Silvana Mariela
C.I. 050276288-3

Ing. Salazar Molina Julio Ramiro M.B.A.

**AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**

Latacunga - Ecuador

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema **“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CACPECO” MATRIZ UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013”** de Chasiquiza Casillas Mayra Alejandra y Pruna Vergara Silvana Mariela, postulantes de la Carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

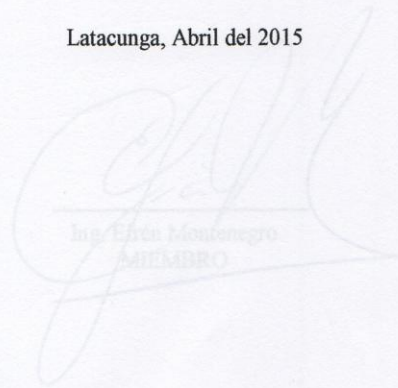
Latacunga, Abril del 2015

Latacunga, Abril del 2015


El Director



Ing. Salazar Molina Julio Ramiro. M B A



Ing. Enzo Montenegro
MIEMBRO



Dra. Mónica Barbosa
OPOSITORA



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**

Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto las postulantes: Chasiyuiza Casillas Mayra Alejandra y Pruna Vergara Silvana Mariela, con el tema de tesis **“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CACPECO” MATRIZ UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometida al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Abril del 2015

Para constancia firman.

M.C.A. Viviana Panchi
PRESIDENTA

Ing. Efrén Montenegro
MIEMBRO

Dra. Mónica Barbosa
OPOSITORA

AVAL DE LA EMPRESA AUDITADA



Latacunga, 26 de Marzo del 2015

CERTIFICADO

A petición verbal de las Señoritas, Chasiquiza Casillas Mayra Alejandra con C.C. 050348905-6 Y Pruna Vergara Silvana Mariela con C.C. 050276288-3.

La Lcda. Virginia Escobar en calidad de Gerente de la Cooperativa CACPECO Ltda. Tiene a bien extender el presente certificado.

Que las mencionadas Srtas. Realizaron un trabajo de investigación teórico-práctico con el tema: **“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CACPECO” MATRIZ UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013”**

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Lcda. Virginia E. de Tovar
Gerente General

Matriz: Sánchez de Orellana
N15-44 y Ramírez Fita
Telf: (593-3) 2807 900
Latacunga - Ecuador
www.cacpeco.com



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por la gran oportunidad de estar entre su alumnado, por su inmensa labor de enseñanza y por dotarnos de docentes de excelente calidad académica como humanística.

Al Ing. Julio Salazar, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros que podamos terminar nuestros estudios con éxito.

Mayra y Silvana

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios por su infinita grandeza y todas las bendiciones que le ha dado a mi vida, a mis padres por forjarme con esos principios tan bellos y por estar ahí siempre al pie del cañón por creer en mí y darme la oportunidad de realizarme en esta profesión que me encanta, Son los mejores papás del mundo, los amo.

A mis hermanos por ser mis segundos padres y amigos, por preocuparse tanto por mí y siempre tratar de llevarme por el camino del progreso, los quiero.

A mi esposo adorado, a mi hijo por soportar tantas horas de abandono, por darme esta oportunidad y por brindarme el apoyo incondicional día a día, por ser mi inspiración, mi alegría y fuerza de vivir para cumplir esta meta tan anhelada por mí.

Mayra

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento profundo a Dios por iluminar mi camino y darme la fuerza para culminar con esta etapa tan importante de mi vida.

Mi agradecimiento infinito para mi esposo y mi hija que siempre han sido mi apoyo constante para enfrentar cada uno de los obstáculos que se han presentado en el lapso de mi vida.

Mi agradecimiento a mi padre por su apoyo constante e incondicional para alcanzar mis metas, por enseñarme que todo sacrificio es al final recompensado.

Silvana

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación dedico con todo mi cariño y mi amor a mis padres que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

A mis queridos hermanos, gracias a su apoyo incondicional sin importar tropiezos ni errores nunca me dejaron sola.

A mi esposo, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu apoyo me inspiraste a ser mejor y a mi hijo que es la razón de mi vida y motor que me impulsa cada uno de los pasos en mi vida.

Es para todos ustedes esta tesis les agradezco infinitamente.

Mayra

DEDICATORIA

A Dios y a mi madre que está en el cielo que supieron guiarme por el camino del saber, me dieron las fuerzas necesarias para seguir adelante sin desmayar en cada uno de los problemas que se me presentaban, enseñándome a superar las pruebas más difíciles sin perder nunca la fe.

A mí amado esposo y padre que han sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar fundamental para la culminación de la misma.

A mi hija amada, que es la luz de mis ojos quién ha sido un apoyo incondicional con su paciencia sin igual ha sido un incentivo de lucha y perseverancia constante, en este camino sacrificado pero gratificante a la vez.

Silvana

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| CONTENIDO | PÁG. |
|--|-------------|
| PORTADA..... | i |
| AUTORÍA..... | ii |
| AVAL DEL DIRECTOR..... | iii |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO | iv |
| AVAL DE LA EMPRESA..... | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| DEDICATORIA | viii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | xi |
| ÍNDICE DE TABLAS | xv |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xvi |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | xvii |
| RESUMEN EJECUTIVO | xviii |
| ABSTRACT..... | xix |
| AVAL DEL ABSTRACT..... | xx |
| | |
| INTRODUCCIÓN | 19 |
| | |
| CAPÍTULO I..... | 22 |
| | |
| 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 22 |
| 1.1. Antecedente Investigativo | 22 |
| 1.2. Categorías Fundamentales | 23 |
| 1.3. Gestión Administrativa y Financiera | 24 |
| 1.3.1. Definición de Gestión..... | 24 |
| 1.3.2. Definición de Gestión Administrativa..... | 25 |
| 1.3.3. Definición de Gestión Financiera..... | 25 |
| 1.3.4. Definición de Gestión Administrativa y Financiera..... | 26 |
| 1.3.4.1. Importancia de la Gestión Administrativa y Financiera | 26 |

| | | |
|----------|--|----|
| 1.3.4.2. | Objetivos Gestión Administrativa y Financiera..... | 27 |
| 1.4. | Empresa..... | 27 |
| 1.4.1. | Definición..... | 27 |
| 1.5. | Importancia de la Empresa..... | 28 |
| 1.5.1. | Objetivos de la Empresa..... | 28 |
| 1.5.2. | Clasificación de Empresa..... | 29 |
| 1.6. | Servicio al Cliente..... | 29 |
| 1.6.1. | Definición..... | 29 |
| 1.6.2. | Qué es Servicio..... | 30 |
| 1.6.3. | Satisfacción del Cliente..... | 31 |
| 1.6.4. | Importancia del Servicio al Cliente..... | 32 |
| 1.6.5. | Aplicación de la Confidencialidad en la atención al Cliente..... | 33 |
| 1.6.6. | Servicio de Atención Telemática al Cliente..... | 33 |
| 1.6.7. | Ventajas e Inconvenientes..... | 33 |
| 1.6.8. | Calidad del Cliente Respecto a la Obtención de un Servicio..... | 34 |
| 1.7. | Auditoría..... | 34 |
| 1.7.1. | Definición..... | 34 |
| 1.7.2. | Importancia de la Auditoría..... | 35 |
| 1.7.3. | Objetivos de la Auditoría..... | 35 |
| 1.7.4. | Características de la Auditoría..... | 36 |
| 1.7.5. | Clasificación de la Auditoría..... | 36 |
| 1.8. | Auditoria De Calidad..... | 38 |
| 1.8.1. | Definición..... | 38 |
| 1.8.2. | Objetivos de una Auditoría de Calidad..... | 38 |
| 1.8.3. | Su Finalidad..... | 39 |
| 1.8.4. | Características Generales de una Auditoría de Calidad..... | 40 |
| 1.8.4.1. | Enfoque al Cliente..... | 40 |
| 1.8.4.2. | Política de la Calidad..... | 40 |
| 1.8.4.3. | Planificación..... | 40 |
| 1.8.4.4. | Revisión por la Dirección..... | 41 |
| 1.8.4.5. | Provisión de Recursos..... | 41 |
| 1.8.4.6. | Recursos Humanos..... | 41 |

| | | |
|-------------------|---|----|
| 1.8.4.7. | Infraestructura | 41 |
| 1.8.4.8. | Ambiente de Trabajo..... | 41 |
| 1.8.5. | Participantes en una Auditoría..... | 41 |
| 1.8.6. | Metodología de la Auditoría de Calidad | 43 |
| 1.8.6.1. | Fase I: DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN | 44 |
| 1.8.6.2. | Fase II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA..... | 46 |
| 1.8.6.3. | Fase III: EJECUCIÓN..... | 48 |
| CAPITULO II | | 55 |
| 2. | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 55 |
| 2.1. | Breve Reseña Histórica..... | 55 |
| 2.2. | Metodología de la Investigación | 55 |
| 2.3. | Análisis FODA..... | 59 |
| 2.4. | Operacionalización de las variables | 60 |
| 2.5. | Análisis e interpretación de la entrevista | 61 |
| 2.6. | CONCLUSIONES | 91 |
| 2.7. | RECOMENDACIONES | 92 |
| CAPITULO III..... | | 93 |
| 3. | “AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO MATRIZ UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013” | 93 |
| 3.1. | INTRODUCCIÓN | 93 |
| 3.2. | Justificación..... | 94 |
| 3.3. | Objetivos | 95 |
| 3.3.1. | Objetivo General | 95 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 3.3.2. | Objetivos Específicos | 95 |
| 3.4. | Desarrollo de la propuesta..... | 97 |
| | FASE I: INFORMACIÓN GENERAL..... | 97 |
| | FASE II: CONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA ENTIDAD | 113 |
| | FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA | 120 |
| | FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS | 140 |
| 4. | BIBLIOGRAFÍA | 143 |
| 4.1. | CITADA..... | 143 |
| 4.2. | CONSULTADA..... | 144 |
| 4.3. | VIRTUAL | 145 |
| 5. | ANEXOS | 146 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------------|--|----|
| TABLA No. 1.1 | Matriz De Riesgo Y Confianza | 30 |
| TABLA No. 2.1 | Se Siente Satisfecho En Su Puesto De Trabajo | 63 |
| TABLA No. 2.2 | El Trato Por Sus Superiores Es El Adecuado | 64 |
| TABLA No. 2.3 | Siente Que Sus Superiores Respetan Y Valoran Su Trabajo | 50 |
| TABLA No. 2.4 | Comunicación entrejefe y subordinado | 51 |
| TABLA No. 2.5 | Conocimiento de los Procesos | 52 |
| TABLA No. 2.6 | Recursos De La Cooperativa | 53 |
| TABLA No. 2.7 | Eficiencia de los Procesos | 54 |
| TABLA No. 2.8 | Información de los productos | 55 |
| TABLA No. 2.9 | Los servicios ofertados son necesarios | 56 |
| TABLA No. 2.10 | Sus Iniciativas son un Aporte para su Superior | 57 |
| TABLA No. 2.11 | El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 58 |
| TABLA No. 2.12 | La Persona que lo Atiende es Considerado Amable | 59 |
| TABLA No. 2.13 | El Personal Refleja Honestidad y Confianza | 60 |
| TABLA No. 2.14 | Encuentra las Mejores Soluciones | 82 |
| TABLA No. 2.15 | El personal Cuenta con la Tecnología Adecuada..... | 83 |
| TABLA No. 2.16 | Después de Realizar las Operaciones se Siente Satisfecho | 84 |
| TABLA No. 2.17 | Existe una Imagen de Comunicación Entre los Empleados | 64 |
| TABLA No. 2.18 | Los empleados tiene Conocimiento del Proceso a Realizarse..... | 65 |
| TABLA No. 2.19 | De las Gestiones en CACPECO ha Detectado Falencias | 66 |
| TABLA No. 2.20 | Los Productos se Adaptan a sus Necesidades | 67 |
| TABLA No. 2.21 | Considera Usted que CACPECO es Solvente..... | 68 |
| TABLA No. 2.22 | CACPECO le Brinda las Facilidades para sus Entregas | 69 |
| TABLA No. 2.23 | Mejores Soluciones | 70 |
| TABLA No. 2.24 | La Respuesta a sus Requerimientos ha Sido Eficiente | 88 |
| TABLA No. 2.25 | La Cooperativa Realiza sus Pagos de Forma Regular..... | 72 |
| TABLA No. 2.26 | En las Gestiones Realizadas Recibe un Trato Adecuado | 73 |
| TABLA No. 2.27 | Créditos que le otorga la Cooperativa “Cacpeco” | 74 |
| TABLA No. 2.28 | Usted Recomienda la Atención como Cliente a CACPECO..... | 75 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|------------------|---|----|
| GRÁFICO No. 2.1 | Se Siente Satisfecho En Su Puesto De Trabajo | 63 |
| GRÁFICO No. 2.2 | El Trato Por Sus Superiores Es El Adecuado | 64 |
| GRÁFICO No. 2.3 | Siente Que Sus Superiores Respetan Y Valoran Su Trabajo | 50 |
| GRÁFICO No. 2.4 | Comunicación entre jefe y subordinado | 51 |
| GRÁFICO No. 2.5 | Conocimiento de los Procesos | 52 |
| GRÁFICO No. 2.6 | Recursos De La Cooperativa | 53 |
| GRÁFICO No. 2.7 | Eficiencia de los Procesos | 54 |
| GRÁFICO No. 2.8 | Información de los productos | 55 |
| GRÁFICO No. 2.9 | Los servicios ofertados son necesarios | 56 |
| GRÁFICO No. 2.10 | Sus Iniciativas son un Aporte para su Superior | 57 |
| GRÁFICO No. 2.11 | El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 58 |
| GRÁFICO No. 2.12 | La Persona que lo Atiende es Considerado Amable | 59 |
| GRÁFICO No. 2.13 | El Personal Refleja Honestidad y Confianza | 60 |
| GRÁFICO No. 2.14 | Encuentra las Mejores Soluciones | 82 |
| GRÁFICO No. 2.15 | El personal Cuenta con la Tecnología Adecuada | 83 |
| GRÁFICO No. 2.16 | Después de Realizar las Operaciones se Siente Satisfecho | 84 |
| GRÁFICO No. 2.17 | Existe una Imagen de Comunicación Entre los Empleados | 64 |
| GRÁFICO No. 2.18 | Los empleados tiene Conocimiento del Proceso a Realizarse | 65 |
| GRÁFICO No. 2.19 | De las Gestiones en CACPECO ha Detectado Falencias | 66 |
| GRÁFICO No. 2.20 | Los Productos se Adaptan a sus Necesidades | 67 |
| GRÁFICO No. 2.21 | Considera Usted que CACPECO es Solvente | 68 |
| GRÁFICO No. 2.22 | CACPECO le Brinda las Facilidades para sus Entregas | 69 |
| GRÁFICO No. 2.23 | Mejores Soluciones | 70 |
| GRÁFICO No. 2.24 | La Respuesta a sus Requerimientos ha Sido Eficiente | 88 |
| GRÁFICO No. 2.25 | La Cooperativa Realiza sus Pagos de Forma Regular | 72 |
| GRÁFICO No. 2.26 | En las Gestiones Realizadas Recibe un Trato Adecuado | 73 |
| GRÁFICO No. 2.27 | Créditos que le otorga la Cooperativa "Cacpeco" | 74 |
| GRÁFICO No. 2.28 | Usted Recomienda la Atención como Cliente a CACPECO | 75 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | | |
|----------------|--|----|
| CUADRO No. 1.1 | Clasificación de las técnicas de Auditoría..... | 28 |
| CUADRO No. 1.2 | Pruebas de Auditoría | 64 |
| CUADRO No. 1.3 | Tipos de Evidencia | 65 |
| CUADRO No. 1.4 | Clasificación de los papeles de trabajo | 66 |
| CUADRO No. 1.5 | Clasificación de las cédulas utilizadas en una Auditoría | 67 |
| CUADRO No. 1.6 | Índices de Auditoría | 68 |
| CUADRO No. 1.7 | Marcas de Auditoría | 69 |
| CUADRO No. 2.1 | Personal de “CACPECO” | 71 |
| CUADRO No. 2.2 | Matriz FODA | 72 |
| CUADRO No. 2.3 | Operacionalización de las Variables..... | 73 |



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO MATRIZ UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013”

Autoras: Chasiquiza Casillas Mayra Alejandra

Pruna Vergara Silvana Mariela

Director: Ing. Salazar Molina Julio Ramiro. M B A

RESUMEN

El trabajo de investigación que se realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO, de la ciudad de Latacunga, que es un ente financiero que goza de una buena aceptación y excelente solvencia, pese a esto tiene algunas falencias respecto a la calidad de servicio que ofrece el personal de la institución. La calidad del servicio es una variable que muestra la importancia de lograr dejar satisfecho al cliente mediante el servicio que recibe por parte del área de talento humano en la Cooperativa CACPECO, por este motivo el proyecto investigativo tiene como fin analizar la calidad del servicio y desempeño con el que se maneja el personal, el examen de Auditoría de Calidad estuvo direccionado a evaluar la eficiencia y eficacia del servicio que brinda el cliente, además se determinó que falta más por trabajar en cuanto al cumplimiento de políticas que establece el Manual de Cultura de Servicio para que mejore la atención, el trabajo de investigación aplicado se sustenta en los papeles de trabajo, que evidencian la actividad realizada, en el archivo de planificación, permanente y corriente. Al analizar los hallazgos y por medio de las recomendaciones sugeridas en el informe general, la gerente podrá dar soluciones a las falencias encontradas y desarrollar de mejor manera su trabajo como líder dentro del ente económico, logrando con esto el desarrollo y progreso de la misma, orientando los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación a los cumplimientos de políticas preestablecidas. Orientando las acciones para optimizar el beneficio de los recursos de acuerdo con la dinámica establecida por la organización.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TOPIC: "AUDIT QUALITY TO LOAN AND CREDIT COOPERATIVE LOCATED IN THE MATRIX CACPECO CITY COTOAXI PROVINCE LATACUNGA IN THE PERIOD FROM 01 JANUARY TO 31 DECEMBER 2013"

Authors: Chasiquiza Casillas Mayra Alejandra

Pruna Vergara Silvana Mariela

Tutor: Ing. Salazar Molina Julio Ramiro. M B A

ABSTRACT

The work of Cooperative Savings and Credit Research perform to CACPECO, in Latacunga city, which is an entity that enjoys of a well accepted financial solvency despite this it has some shortcomings respect to the quality of service that is offered by staff of the Institution. It is one variable demonstrating importance's achieve customer satisfaction through Service received by the area of Cooperative CACPECO human talent, this project has as a aim to research the quality of the service and analyze performance with which the staff handled the examination was directed to was directed to evaluation costumers these were efficiency, and effectivines to the service, However was determined that is necessary to work more regarding, the policies manual to stablish and improve costumers Culture Client. The research work applied is supported by work papers, those given the evidence of the activity realized in files planning and cureent. Since using the recommendations implemented in the general report, the manager can provide solutions to the shortcomings encountered and better develop his work as a leader within the economic entity, thus achieving the development and progress of it, guiding efforts in their application and to assess organizational behavior in relation to the fulfillment of preset policies. Orienting actions to optimize the benefit of resources according to the dynamics established by the organization.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **CHASIQUIZA CASILLAS MAYRA ALEJANDRA; PRUNA VERGARA SILVANA MARIELA**, cuyo título versa **“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO MATRIZ UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Abril del 2015

Atentamente,

Lic. **Martha Chasi**
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 050222309-2

www.utc.edu.ec

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido /San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

XX

INTRODUCCIÓN

Las empresas del sector público como privado necesitan saber el grado de eficiencia que brinda al cliente, mediante la percepción de calidad del servicio que reciben, a través de ello la entidad entra en una competencia de comparación de unidades económicas de la misma naturaleza, sin embargo estas empresas deben realizar varios procedimientos para satisfacer las necesidades de los clientes y determinar el éxito o el fracaso de la misma.

Una auditoría de calidad es de gran importancia ya que permite analizar y obtener el grado de competitividad al que las empresas se encuentran sometidas en la actualidad y más ahora con la globalización esta permite desarrollar la mejora continua sometiendo a exigencias en los productos y servicios.

En la actualidad todas las empresas estas sujetas a la calidad desde el inicio de la realización de los productos o servicio hasta la entrega de los mismos ya que los clientes exigen mayor precaución internamente para sobresalir y mantenerse en el mercado a través de varios procedimientos que realizan así logran saber la eficiencia y efectividad de la entidad.

La investigación en relación a otras propuestas servirá de ayuda en la formación práctica por cuanto va a permitir trabajar en el ámbito administrativo, operativo, y atención al cliente ya que se trata de una auditoría de calidad del servicio al cliente.

La Cooperativa CACPECO es una empresa reconocida a nivel nacional, su principal actividad es la captación de recursos económicos para destinarlos a financiamiento y fomentar el crecimiento de pequeños y medianos empresarios para lo que necesita que se perciba una calidad de atención al cliente óptima.

La auditoría de calidad es de gran ayuda ya que les permitirá tomar decisiones acertadas a cerca de las políticas de cultura de servicio.

El objetivo general que se alcanzó en el trabajo de investigación es verificar el adecuado cumplimiento de las políticas establecidas en el manual de cultura de servicios, de crédito y de atención al cliente para calificar a la agencia bajo una

perspectiva de riesgo o confianza y mediante esto se tome las mejores decisiones por parte de la gerencia en base a los hallazgos encontrados.

Dentro de la investigación se determinó la variable independiente que es la auditoría de calidad que depende del control interno y los indicadores de calidad, dentro de las variables se determinaron las siguientes preguntas:

¿Los contenidos teóricos conceptuales nos permitirán realizar la aplicación de una auditoría de calidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito “Cacpeco” Matriz que permita mejorar la satisfacción del cliente?

¿Conocer la realidad interna de la Cooperativa “CACPECO” Matriz, facilitará emitir recomendaciones favorables con la finalidad de mejorar la calidad de servicio que brindan al cliente?

¿Analizar la evaluación a los elementos de la calidad como son la ética, eficiencia, eficacia, ecología y efectividad por medio de la ejecución de una auditoría a la Cooperativa fundamentará la obtención de información confiable y oportuna para emitir un informe?

La investigación realizada contiene tres capítulos que se describen a continuación:

El capítulo I contiene el marco teórico que respalda la información sobre la aplicación de la auditoría de calidad.

En el capítulo II se refleja el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas a todo el personal de la agencia, clientes, proveedores y la entrevista a la Sra. Gerente, además las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo III contiene el desarrollo de la práctica de la Auditoría de Calidad de servicio desarrollada a la Cooperativa “CACPECO” Matriz de la ciudad de Latacunga. En este capítulo se reunió información en archivos, culminando con el respectivo informe final que contiene conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedente Investigativo

Desde que existe la humanidad, la calidad y el servicio han estado presentes, la historia demuestra cómo un ser humano consumía el alimento después de que probaba, cómo se defendió con armas que construía siempre y cuando fueran ‘‘adaptables a su uso’’, cómo de ser nómadas pasaron a ser sedentarios, construyendo grandes imperios, hospitales y viviendas. La calidad la hacen los hombres para los hombres, y es una forma de vida, la calidad y el servicio que hoy en día se ofrecen han crecido con el desarrollo de las sociedades. Estos dos conceptos han apoyado el progreso de la humanidad, lo cual trae como consecuencia crecimiento económico, expansión y avance en el conocimiento, por lo tanto es importante dar a conocer la aplicación de varias auditorías de calidad en determinadas empresas que han sido de mucha utilidad para las mismas.

- ✓ En base a un proyecto específicamente de una auditoría de calidad de servicio a la Cooperativa de Ahorro y Crédito ‘‘VISANDES’’, ubicada en el Cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi, ha dado buenos resultados respecto al rendimiento económico y posición social, esta Institución realizó diversos cambios a base de las recomendaciones sugeridas por los auditores quienes realizaron la auditoría, este trabajo de investigación ha sido de mucha ventaja y utilidad para un mejor desarrollo de la Cooperativa, su rendimiento a llegado a superar todas las metas esperadas, a los socios y clientes resto del personal en general quienes laboran en esa distinguida Institución.

- ✓ Según Mullo Bravo, Eugenia Alexandra autora de la tesis con el título Auditorías de calidad y desempeño en la gestión pública municipal del arbolado vario. Caso de la ciudad de Mendoza. Dice que el objetivo de esta tesis fue establecer, desde el argumento de la medición del desempeño, una contribución para el progreso y la establecimiento de mecanismos de control en el servicio público del arbolado de calle, propenso a la mejora del medio de gestión con la intención de su prestación sea económica, eficiente y eficaz.

- ✓ Considerando a la Auditoría de Calidad como una herramienta fundamental en el desarrollo y mejoramiento continuo de la calidad en las Empresas Florícolas, se ha podido localizar una investigación similar al tema propuesto, por tal razón para desarrollar el presente trabajo se acudió a la tesis elaborada por las investigadoras Ingenieras Caillagua Robayo Dorys Aleida y Yáñez Naranjo Ana Cecilia, quienes desarrollaron la tesis titulada “Elaboración del Manual de Auditoría de Calidad de la producción en la Empresa Exportadora de Rosas Corrales Bastidas “EXROCOB” Cía. Ltda.; ubicada en el sector de Lasso Provincia de Cotopaxi, para mejorar la Operatividad”, durante el desarrollo de la investigación detectaron problemas que impedían mejorar su producción y comercialización para obtener productos de calidad con eficiencia y eficacia operativa; encontraron también irregularidades y desviaciones en el aprovechamiento de sus recursos, otro de los problemas que le afectaba era el incumplimiento de la normativa establecida.

1.2. Categorías Fundamentales

Para todo proyecto de tesis, el desarrollo de las categorías fundamentales es importante al momento de elaborar un trabajo de investigación, ya que aquí se da a conocer todo respecto a la teoría de lo que se va a realizar en el tercer capítulo, por lo tanto, nuestro tema es una auditoría de calidad de servicio, entonces los temas de investigación que competen en nuestro plan de trabajo es el de conocer la gestión en la administración de una empresa, en el entorno interno, lo que es la auditoría, todo lo que concierne a la auditoría de calidad y lo que es el servicio al

cliente en cuanto a la calidad de satisfacción que tiene el cliente al momento de recibir un servicio.

Gráfico No. 1.1

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: Anteproyecto de Tesis
Elaborado por: Chasiquiza Mayra y Pruna Silvana

1.3. Gestión Administrativa y Financiera

1.3.1. Definición de Gestión

Según CRAINER, Stuart (2005) identifica gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización es un término que abarca toda una lista de actividades, pero siempre se enfoca a la utilización eficiente de los recursos”. (pág. 28).

Según, VERCHER, Salvador (2004) define que lo más importante para desarrollar una gestión efectiva dentro de un agente económico de primera relevancia como es la empresa en esta existe personal capacitado para la toma de decisiones que conlleve a obtener los objetivos deseados por cualquier empresario”. (pág. 38).

Según las tesis la gestión nos conduce a realizar una buena dirección para cumplir con todas las actividades que nos ayuden a tomar las mejores decisiones con el fin de alcanzar los objetivos planeados por los Gerentes de las empresas.

1.3.2. Definición de Gestión Administrativa

Según, CAVASSCA, Cesar (2004) opina que es la acción de administrar, es la actividad que se realiza para la consecución de algún proyecto a través de la colaboración de todos los empleados de una determinada empresa” (pág. 136).

Según, ARENAS, Pablo. Y MORENO Alonso (2008) definen que la Gestión Administrativa, es vital para el desarrollo de las operaciones cuando las empresas tienen algún tipo de obstáculo en el desarrollo de sus actividades sean estos de tipo económico, social, etc., y a través de una correcta administración fortalecer las posibles debilidades que se presenten ” (pág. 125).

Las tesis definen a la gestión administrativa como un proceso donde se diseñan estrategias que permitan definir y alcanzar el logro de los objetivos planeados aprovechando de manera positiva los recursos de una empresa.

1.3.3. Definición de Gestión Financiera

Según, MÉNDEZ GONZÁLEZ, Guillermo y AGUAGO FRANCO, Juan Carlos (2006) autor el autor opina que la gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos de tal modo que pueda funcionar, en una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona que es el gestor financiero” (pág. 247).

Según, ESCRIBANO RUIZ, Gabriel (2010) el autor del libro Gestión Financiera, manifiesta que la “Gestión Financiera son todos los procesos que se encargan de conseguir, manejar, mantener y utilizar dinero sea físico o a través de otros instrumentos como cheques, tarjetas de crédito etc.” (pág. 178).

Las tesis identifican a la gestión financiera como el proceso de todos los movimientos que tengan que ver con la actividad económica en cualquier organización.

1.3.4. Definición de Gestión Administrativa y Financiera

Según, REYES PONCE, Agustín (2004) define a la experiencia nos enseña y los estudios sociológicos se encargan de justificar esta apreciación que el hombre se agrupa en sociedad, principalmente por su insuficiencia para lograr todos sus fines por sí solo, la sociedad, esto es “la unión moral de hombres que en forma sistemática coordinan sus medios para lograr un bien común, es por lo tanto, el objeto sobre el que recae la administración, precisamente el elemento “coordinación sistemática de medios” es el que exige el concepto de la administración en toda sociedad” (pág. 4).

Según, SUÁREZ, Salazar (2005) considera que “La Gestión Administrativa y Financiera es una integración económica, que realiza mediante una adecuada administración, las funciones de planeación, organización, dirección y control para obtener un mejor rendimiento financiero y social de una organización con el objetivo de alcanzar un lugar estable en el mercado de los negocios, en el menor tiempo posible” (pág. 17).

Según, PEÑARANDA, Esther y LÓPEZ, Víctor (2005) define que “La Gestión Administrativa y Financiera no es otra cosa que realizar una buena planificación, todo esto va relacionado con los fondos económicos de una empresa, es un aspecto esencial de cualquier actividad organizada y sistemática que hace referencia en general, a la previsión de unos medios para conseguir metas determinadas y objetivas a la vez” (pág. 13).

Para las tesis, la Gestión Administrativa y Financiera se constituye en un conjunto de pasos ordenados, mediante este proceso se puede adquirir recursos financieros, administrar diferentes actividades y tomar decisiones respecto a la estructura y número de activos que posee la entidad dependiendo su necesidad.

1.3.4.1. Importancia de la Gestión Administrativa y Financiera

Según, GIL ESTALLO, María (2010) La Gestión Administrativa y Financiera actúa de forma eficiente y oportuna en la dirección y control de la empresa, depende de las habilidades que tengan las personas que están a su cargo, esto

conlleva a escoger un excelente administrador dentro de una organización, pues de éste depende el progreso de todos los recursos económicos de la empresa.” (pág. 87).

1.3.4.2. Objetivos Gestión Administrativa y Financiera

Según, GIL ESTALLO, María (2010) considera muy acertados estos objetivos que se sirven para emprender un negocio en cualquier ámbito (pág. 35).

- ✓ Destacar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y seleccionar la combinación de fuentes de inversión que permitan satisfacer de la forma más eficiente.
- ✓ Permitir a la empresa tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla.
- ✓ Dar soporte a los procesos empresariales de las diferentes áreas.

1.4. Empresa

1.4.1. Definición

Según, PÉREZ, Rosario y BERGÉS, Laura (2009) La definición clásica del concepto explica la “Empresa como una unidad económica de producción, es decir, la empresa es una organización que combina los factores de la producción y distribución de bienes económicos para atender la demanda del mercado con el fin de obtener el máximo beneficio posible” (pág. 14).

Según, La Real Academia de la Lengua (2006) La define a la “Empresa que es una unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos ” (pág. 3).

Según, BUENO, CRUZ y DURÁN, Beatriz (2006) Contemplan a “La empresa como la unidad económica que combina un conjunto de elementos humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades técnicas y físico-especiales, ordenados según una determinada estructura de organización y

dirigidos sobre la base de cierta relación de propiedad y control con el ánimo de alcanzar unos objetivos determinados’’ (p 2).

Para las tesis empresa es una organización que realiza una actividad económica con la finalidad de obtener una rentabilidad, que brinda productos o servicios de una determinada población para beneficio y satisfacción de los mismos.

1.5. Importancia de la Empresa

Según, PEREZ, Rosario y BERGÉS, Laura (2009) para los autores la importancia de una empresa radica en incluir los valores a los propios empleados de forma que dichos valores afecten a las relaciones que se mantienen con los clientes. Estas formas de comportarse pueden parecer como obligaciones o imposiciones de la empresa hacia sus empleados. En ocasiones no se entiende la política empresarial, ni se sabe porque se toman las medidas que se toman, muchas veces los empleados deben de vestir con ropas determinadas, realizar llamadas siempre de la misma manera, evitando decir ciertas palabras o despidiéndose siempre de la misma manera. Estas normas son las que a largo plazo van a influenciar y dar éxito a la empresa (pág. 22).

1.5.1. Objetivos de la Empresa

Según, BUENO, CRUZ y DURÁN, Beatriz (2006) en su libro Análisis Estratégico de la Empresa, mencionan que los objetivos de la empresa sirven como fuente de motivación para los miembros de la misma. Entre ellos tenemos: (pág. 158)

- ✓ Prestar un servicio o producir un bien económico.
- ✓ Obtener un beneficio.
- ✓ Restituir los valores consumidos para poder continuar su actividad.
- ✓ Contribuir al progreso de la sociedad y desarrollo del bienestar social.

1.5.2. Clasificación de Empresa

Según, PEREZ, Rosario y BERGÉS, Laura (2009) nos dan a conocer la clasificación de la empresa según la titularidad de su capital (pág. 65).

Es importante mencionar que existen varios tipos de empresas, se menciona la siguiente clasificación tomando en cuenta que la empresa a auditar pertenece a este grupo.

Empresas Privadas

Cuyo capital es privado cuando el capital está en manos de accionistas particulares, empresa familiar si es familia.

Empresas Públicas

Su capital es Público cuando está controlado por el Estado.

Empresas Mixtas

Es cuando el capital es de origen tanto estatal como privado o comunitario.

1.6. Servicio al Cliente

1.6.1. Definición

Según, Fundación Eca global. El Auditor de Calidad (2007) considera que en los últimos años, cualquier empresa que venda productos u ofrezca servicios, ha tomado conciencia de que una parte, no ya fundamental, sino esencial, radica en el conocimiento de sus clientes, las empresas no tendrían motivo ni para su creación, ni para su funcionamiento.

Incluso en la administración pública, las últimas tendencias en cuanto a gestión de servicios de calidad, considera al ciudadano como cliente, ya que un cliente es todo aquel que recibe productos o servicios.

El principio y el fin de toda actividad empresarial, institucional, es el cliente. Una de las primeras tareas que debe asumir cualquier organización, por tanto, es

identificar y segmentar a sus clientes según los productos que demanden o los servicios que accedan. Es imprescindible conocer cuáles son sus necesidades y expectativas, una vez realizada esta actividad, se debe intentar conocer con detalle las opiniones de los clientes.

La información que faciliten los clientes es de un valor excepcional ya que, aunque no sea la única fuente para tomar decisiones, indica el rumbo que debe tomar la empresa (pág. 56-59).

Según, PAZ, Francisco (2005) opina "El servicio al cliente es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. El servicio al cliente algo que podemos mejorar si queremos hacerlo" (p 1).

Según, SERNA, Humberto (2006) define que "El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa" (p 19).

Según, las tesis es de gran importancia poner en claro que el servicio al cliente es un conjunto de acciones que están interrelacionadas tanto, como el que ofrece y el que obtiene el beneficio en el lugar y en el momento oportuno con el objetivo de satisfacer al cliente.

1.6.2. Qué es Servicio

Según, Fundación Eca global. El Auditor de Calidad (2007) El servicio descrito anteriormente, a pesar de su diversidad, es solo una pequeña parte de las innumerables industrias que se encuentra en el sector servicios. Casi todos pueden definir la producción de hierro, la agricultura o la minería de carbón; pero es muy difícil definir un servicio. Se plantean dos enfoques:

- ✓ Es un acto que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso pueda estar vinculado a un producto físico, el desempeño es, en esencia, intangible y generalmente no confiere la propiedad de ningún factor de producción.
- ✓ Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes, como resultado de producir un cambio deseado en (o a favor) el receptor del servicio.

Es una acción, proceso y ejecución que se realizan para los clientes. Los servicios no son objetos tangibles que pueden verse tocarse o sentirse.

Los servicios no solamente los prestan las empresas que se dedican a ello en exclusiva; las empresas productoras, además de proporcionar los bienes que producen, también ofertan conjuntamente servicios relacionados con la adquisición del mismo: garantías, contrato de mantenimiento, servicios post-venta, montaje, capacitación del personal, etc. Todo ello es, como al principio se ha enumerado: acciones, procesos y ejecuciones.

Los servicios, como tales y el sector servicios, como conjunto de todos los servicios que ofrece un país, es una parte de la economía que a lo largo del tiempo no ha tenido una misma definición, lo que trae consigo confusión. En la actualidad se acepta como definición ‘‘Las actividades económicas que no dan lugar a un producto, pero que proporcionan valor añadido a la empresa y facilitan el empleo de productos o servicios a quienes lo adquieren por primera vez’’ (PÁG. 267).

1.6.3. Satisfacción del Cliente

Según, Fundación Eca global. El Auditor de Calidad (2007) esta fundación tiene entendido que saben que por un lado no existe calidad sin satisfacción. Por otro, que el grado de satisfacción de los clientes que compran un producto o reciben un servicio está en función de la diferencia existente entre sus percepciones y sus expectativas.

Desde el punto de vista de las empresas, la Asociación Española apunta que la satisfacción del beneficiario se alcanzará cuando coincidan la calidad programada, la realizada y la demandada por el cliente.

✓ **Calidad Demandada**

Lo que el cliente quiere y manifiesta en sus exigencias y necesidades.

✓ **Calidad Programada**

Es la establecida en la empresa como objetivo y que se concreta en las especificaciones de diseño para el producto o servicio.

✓ **Calidad Realizada**

Se corresponde con la calidad obtenida tras la producción y que queda reflejada en el producto o servicio concreto.

Como se puede comprobar, cualquier desajuste entre los círculos de calidad representaría un gasto para la empresa o un grado de insatisfacción por parte del cliente.

1.6.4. Importancia del Servicio al Cliente

La satisfacción del cliente es una dimensión muy importante de la calidad de cualquier servicio prestado por la empresa en general y de la calidad de la atención al cliente en particular. Los criterios de calidad vienen determinados por las percepciones de los clientes, por lo que la empresa debe conocer su opinión sobre cómo se realiza el trabajo y la forma en que podría mejorarse.

En términos generales, los clientes se consideran satisfechos cuando:

- ✓ Creen que el personal se ha preocupado para que no tuvieran que esperar mucho tiempo para ser atendidos.
- ✓ Consideran que se les permite exponer adecuadamente sus problemas o inquietudes.
- ✓ Se les informa con palabras sencillas y comprensibles.
- ✓ Les ha inspirado confianza el personal que les ha atendido.
- ✓ Consideran que se les ha dedicado el tiempo que requería su caso.

- ✓ Perciben que el personal que les ha atendido es competente y está cualificado para su caso concreto.

1.6.5. Aplicación de la Confidencialidad en la atención al Cliente

Una de las principales preocupaciones por parte de los clientes es la seguridad acerca de los datos que necesariamente han de conocer las empresas para la realización de las transacciones comerciales. El respeto a la confidencialidad es, por tanto, uno de los aspectos primordiales a la hora de conseguir la satisfacción total del cliente.

1.6.6. Servicio de Atención Telemática al Cliente

Las TLC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) permiten a las empresas múltiples utilidades que son puestas a disposición en la relación con los clientes. Algunas de las principales utilidades son las siguientes:

- ✓ Acceso a todo tipo de información a través del internet.
- ✓ Publicar información de manera autónoma, esto es, sin dependencia de medios de comunicación masivos.
- ✓ Correo electrónico, con lo que se consigue el intercambio inmediato de mensajes con los clientes, estén donde estén.

En la práctica comercial, las tecnologías de la información, se han afianzado como medio de relación entre las empresas y sus clientes. Internet y todas las posibilidades de aplicaciones en la red presentan en la actualidad un medio de comunicación preferente.

Por otro lado, la proliferación de las redes sociales favorece que los clientes formen parte activa, no solo de la relación comercial, sino también del propio proceso de producción.

1.6.7. Ventajas e Inconvenientes

Es fundamental que las empresas tengan presente que cada una de las vías de relación con los clientes ofrece ventajas e inconvenientes que deberán ser

ponderados antes de la elección de una de ellas. Por otro lado, también hay que tener en cuenta que es el cliente quien, en la mayoría de las ocasiones, toma la iniciativa para acudir al servicio de atención al cliente, por lo que es necesario que exista homogeneidad en el tratamiento otorgado, sea por la vía que sea.

1.6.8. Calidad Obtenida del Cliente Respecto a la Obtención de un Servicio

Percepciones >Expectativas >Experiencia muy Positiva = Calidad Excelente

Percepciones = Expectativas >Experiencia Satisfactoria >Satisfacción

Percepciones <Expectativas >Experiencia Insatisfactoria >Insatisfacción

Ejemplo:

¿Cómo afecta que una persona haya leído en un blog opiniones desfavorables acerca de un determinado producto o servicio?

Solución Afecta a la calidad, ya que esta información condiciona sus expectativas.

1.7. Auditoría

1.7.1. Definición

Según, ARENAS, Pablo. Y MORENO Alonso (2008) en general "Auditoría es sinónimo de revisar, inspeccionar, controlar o verificar y emitir una opinión profesional en base a inconsistencias encontradas durante la auditoría realizada" (pág. 6).

Según, BUREAU, y VERITAS (2010) definen a "La auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría, y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría" (pág. 208).

Según, ARENS, Alvin (2007) define a "La auditoría como el examen sistemático de recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una

entidad económica para determinar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios obtenidos” (pág. 5).

Para las tesistas, la auditoría es un examen sistemático que se realiza mediante la revisión, verificación, comprobación, investigación y evidencia de las operaciones financieras que se aplican a las entidades públicas y privadas esto lo realiza un contador público autorizado, su objetivo final es el de emitir un informe en el que contenga una opinión profesional, conclusiones y recomendaciones para mejorar el rendimiento de la empresa.

1.7.2. Importancia de la Auditoría

Según, ARENS, Alvin (2007) define a la importancia de la auditoría es que determinan el grado de inconsistencias dentro de una entidad, por medio de una minuciosa investigación, análisis, comprobación, verificación y observaciones interesantes. A base de opiniones, recomendaciones dar soluciones para que las empresas vuelvan a rendir de forma esencial y competitiva (pág. 25).

1.7.3. Objetivos de la Auditoría

Según, BUREAU, y VERITAS (2010), en su libro Auditoría un Enfoque administrativo, mencionan que los principales objetivos de la auditoría son:

- ✓ Expresar una opinión profesional sobre la razonabilidad de los estados financieros y de la gestión administrativa, avalar si se están desarrollando las actividades correctamente dentro de una empresa.
- ✓ Evaluar los controles internos con el objeto de implantar procedimientos de auditoría que contribuyan al correcto movimiento y funcionamiento de las actividades.
- ✓ Evaluar los objetivos y metas trazadas a fin de verificar si están cumpliendo de manera eficiente como ha planificado los directivos de la entidad.

1.7.4. Características de la Auditoría

Según, ARENS, Alvin (2007) este autor indica que la auditoría se caracteriza por ser: (pág. 146)

- ✓ **Es objetiva.-** Significa que el examen es imparcial, con una actitud mental independiente, sin favoritismos personales ni políticos. En donde importa la opinión profesional del auditor.
- ✓ **Es sistemática y profesional.-** La auditoría debe ser minuciosamente planeada y llevada a cabo por un profesional que cumpla con ciertas características las cuales debe tener para realizar este trabajo la cual es, capacidad técnica y experiencia profesional, además su información debe ser archivada de una forma cronológica basándose en las normas y principios de auditoría establecidas por los organismos de control.
- ✓ **Emite un informe.-** La auditoría se culmina con un informe que contiene hallazgos relevantes encontrados en el examen aplicado, el cual debe estar redactado de manera clara, veraz y oportuna para que pueda hacer las respectivas observaciones del examen respectivo, además el informe contiene las debidas conclusiones y recomendaciones destinadas a la mejora de las irregularidades encontradas dentro de la organización.

1.7.5. Clasificación de la Auditoría

Según, La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, clasifica a la auditoría de esta forma:

- ✓ **Auditoría Financiera.-** La auditoría financiera o auditoría externa, examina los registros contables de una empresa, para revisar irregularidades y asegurarse de que se ofrece una imagen fiel del patrimonio de una empresa.
- ✓ **Auditoría Administrativa.-** Esta auditoría administrativa es conocida con los nombres de auditoría de operaciones, auditoría operacional, auditoría de funciones, auditoría funcional y auditoría no financiera, esta auditoría se ha comparado con un examen periódico que practican los médicos para determinar el grado de salud de una persona, trata de precisar el estado del

organismo auditado, utilizando los estándares de una buena administración comúnmente aceptadas

- ✓ **Auditoría Interna.-** La auditoría interna que es un examen de las actividades contables, financieras y de otro tipo, hecho por un servicio independiente, por dentro de la organización de la empresa, para ayudar a la dirección general.
- ✓ **Auditoría Externa.-** La auditoría externa es un examen de los Estados Financieros realizado, de acuerdo con ciertas normas por un profesional cualificado e independiente con el fin de expresar su opinión sobre ellos
- ✓ **Auditoría Operativa.-** Es aquella que examina las operaciones o actividades que realiza una entidad con el propósito de establecer el grado de eficiencia, economía, ética y efectividad para mejorar las actividades que estén relacionadas con el cumplimiento de los objetivos de una empresa cualquiera que esta sea.
- ✓ **Auditoría Forense.-** Es una herramienta importante que está dirigida a realizar un análisis detallado sobre las actividades que están en una situación crítica o de quiebra a fin de sacar a flote a una determinada entidad y no hacerla perder del mercado.
- ✓ **Auditoría Informática.-** Se encarga de revisar y analizar que todos los paquetes informáticos que maneja la entidad esté funcionando de manera correcta con el objetivo de emitir un informe en donde se detalle todos los hallazgos que afecten su funcionamiento y de esta manera poder salvaguardar toda la información de la empresa.
- ✓ **Auditoría Tributaria.-** Es un procedimiento destinado a la fiscalización del cumplimiento de las leyes tributarias respecto a los impuestos que son de responsabilidad de todo contribuyente con el objetivo de mantener estables y activas a las entidades de acuerdo a la norma vigente actual.
- ✓ **Auditoría de Gestión.-** Consiste en realizar un examen para establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía que existe en la planeación, control y manejo de los recursos de la empresa para verificar el cumplimiento de metas y objetivos.

1.8. Auditoria De Calidad

1.8.1. Definición

Según, SOY AUMATELL, Cristina. (2003) Esta auditoría se define como un examen independiente y sistemático para determinar si las actividades de la calidad y los resultados que están relacionados con éstas cumplen las medidas planificadas y si éstas medidas son llevadas a la práctica de modo eficaz y son adecuadas para alcanzar los objetivos, en el caso de las auditorías de calidad la voluntad de muchas organizaciones de conseguir la certificación de cumplimiento de las normas ISSO 9000 ha generado auditorías de calidad (pág. 24)

Según, (Fundación Eca global (2007) ‘‘Una auditoría de calidad ve el grado de competitividad al que las empresas se encuentran sometidas en la actualidad y más ahora con la globalización esta permite desarrollar la mejora continua sometiendo a exigencias en los productos y servicios que ofrecen a los clientes por lo que su finalidad es garantizar calidad de excelencia’’ (pág. 19).

Según, ARENAS, Pablo. Y MORENO Alonso (2008) sostienen que ‘‘La Auditoría de Calidad tiene por objeto estudiar la adecuación de los productos de la empresa a unos estándares físicos predeterminados’’ (pág. 8).

Para las tesoreras, una Auditoría de Calidad es de vital importancia e indispensable para poder medir y evaluar la calidad de servicio que se brinde en una empresa de producción, si se encuentran inconsistencias se actuará, aplicando un sistema de mejora continua para el éxito en los resultados finales en beneficio de toda la entidad.

1.8.2. Objetivos de una Auditoría de Calidad

Según, BUREAU, veritas. (2010), (pág. 45)

- ✓ Estudiar los documentos del sistema para determinar si se ajustan a las normas de referencia correspondientes.
- ✓ Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.

- ✓ Establecer el nivel de cumplimiento de los procedimientos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Verificar que todos los departamentos y niveles de la organización sigan los procedimientos y procesos establecidos.
- ✓ Comprobar que el cumplimiento de dichos procedimientos permite alcanzar los objetivos de calidad de la empresa.
- ✓ Proponer las acciones correctivas y de mejora necesarias para alcanzar el cumplimiento de los procedimientos y de los objetivos.
- ✓ Proponer la modificación de los procedimientos cuando se demuestre que no son los adecuados para el desarrollo de la empresa.
- ✓ Prevenir la repetición de problemas.
- ✓ Identificar las áreas de mejora potencial del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Realizar una auditoría deberá acopiarse cuanta documentación e información exista sobre el objeto a auditar.

1.8.3. Su Finalidad

Según, SOY AUMATELL, Cristina. (2003), (pág. 27)

- ✓ La **adecuación** del sistema de gestión de calidad de una organización a una norma de referencia específica o estándar.
- ✓ La **conformidad** de las actuaciones del personal de una organización con referencia a los requisitos de su programa de calidad según lo definido en la documentación (manual de Calidad, manual de procedimientos, especificaciones de compra, etc.).
- ✓ La **eficacia** de las distintas actividades que constituyen el sistema de la calidad de una organización y de las medidas correctivas o preventivas adoptadas.

1.8.4. Características Generales de una Auditoría de Calidad

Según, SOY AUMATELL, cristina. (2003), (pág. 27) Para poder realizar una auditoría de calidad, debe estar:

- ✓ Preparada e implantada
- ✓ La norma que defina el producto o procedimiento objeto de la misma.

1.8.4.1. Enfoque al Cliente

- ✓ Es fundamental que la organización conozca con precisión los requisitos del cliente.
- ✓ Debe comunicarlos a los encargados de satisfacerlos.
- ✓ Debe planificar correctamente las especificaciones.

1.8.4.2. Política de la Calidad

Debe establecerse una política de calidad para la organización a través de un documento en el que la dirección se comprometa a liderar la organización en el cumplimiento de objetivos que se concretan en el cumplimiento de los requisitos y en la mejora continua de las actividades.

La organización debe establecer unos objetivos medibles y coherentes para cada función o nivel.

1.8.4.3. Planificación

Para definir los objetivos se utilizan planes y procedimientos de calidad.

Estos planes se establecen en trabajos que no sean repetitivos, cuando convenga resaltar los controles a realizar y como instrucciones de trabajo aplicables a varios procedimientos.

1.8.4.4. Revisión por la Dirección

La dirección debe revisar, a intervalos de tiempo previamente definidos, la política de la empresa, sus objetivos y el sistema de calidad, para ello utiliza información derivada de:

- ✓ Reclamaciones y sugerencias de los clientes.
- ✓ Auditorías Realizadas.
- ✓ Acciones preventivas o correctivas llevadas a cabo.

1.8.4.5. Provisión de Recursos

Se deben determinar los recursos necesarios para la gestión de la calidad y dotar a la organización de lo necesario para ello.

1.8.4.6. Recursos Humanos

Se debe asignar el personal adecuado y capacitado para los distintos procesos al que se le proporcionará la formación precisa si es necesario.

1.8.4.7. Infraestructura

La organización debe disponer de instalaciones y servicios adecuados, disponer del servicio informático que precisen.

1.8.4.8. Ambiente de Trabajo

Es preciso que los factores que componen el ambiente de trabajo sean favorables para la realización del producto o servicio.

1.8.5. Participantes en una Auditoría

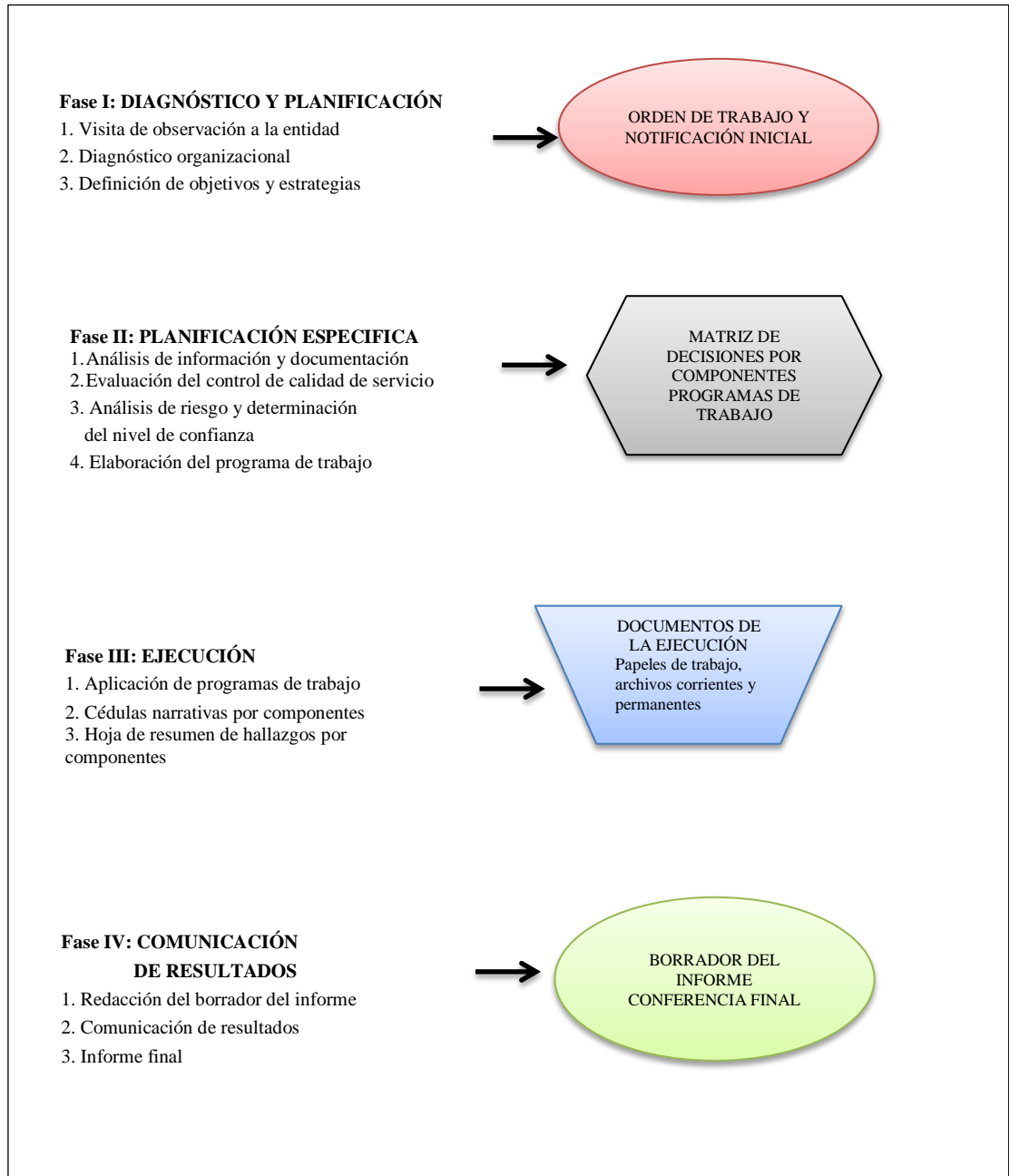
Tres son los participantes en una auditoría de calidad: cliente, auditor y auditado. Conviene diferenciar claramente cada uno de ellos, ya que en ocasiones pueden llegar a coincidir.

- ✓ **Cliente:** El cliente es la persona u organización que solicita una auditoría. El cliente puede ser un comprador actual o potencial, que quiera evaluar la capacidad de un determinado suministrador para proveer productos o servicios que satisfagan sus necesidades o que cumplan determinados requisitos especificados. Este comprador será cliente cuando encargue la realización de la auditoría de suministrador de tercero.
- ✓ **Auditor:** El auditor es la persona cualificada para realizar auditorías de calidad. Para cada auditoría, el auditor debe estar autorizado para esa auditoría en particular.
- ✓ **Auditado:** Es la organización o entidad sobre la cual se realiza la auditoría. Puede tratarse de una organización completa o solo de unos centros de fabricación o delegaciones comerciales.

1.8.6. Metodología de la Auditoría de Calidad

GRÁFICO No. 1.2

Flujograma de la Metodología de la Auditoría de Calidad



Fuente: Blanco Yanel /Normas y Procedimientos de Auditoría Integral

Elaborado por: Chasiquiza Mayra y Pruna Silvana

1.8.6.1. Fase I: DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN

Esta fase se respalda en el concepto, como una actividad gerencial que tiene por objeto situar a la entidad o a la institución en su realidad presente y sus probables proyecciones. Como consecuencia del análisis se trata de preparar el cambio a seguir, mediante la ejecución de modelos que al ubicarla en sus condiciones actuales, permitirán además obtener ventajas del cambio continuo a través de la información generada. Busca obtener información general sobre la entidad en relación con su normatividad, antecedentes, organización, misión, objetivos, funciones, recursos y políticas generales, procedimientos operativos, y diagnósticos o estudios existentes sobre la misma.

Dentro de la primera fase se realiza:

- ✓ Designación del supervisor y jefe de equipo de auditoría, visita a la Cooperativa.
- ✓ Supervisor y jefe de equipo revisan y actualizan archivos permanentes y corriente de los papeles de trabajo y se entrevistan con personal administrativo.
- ✓ Recolección de la información y documentación de la Cooperativa.
- ✓ Evaluación de la visión, misión, objetivos y metas.
- ✓ Formulación del FODA.
- ✓ Determinar los componentes a examinar.
- ✓ Revisar criterios, manuales e indicadores de calidad.
- ✓ Definir objetivos y estrategia general de la auditoría.

Actividades a realizarse

✓ Análisis de Indicadores de Calidad

Establecer los criterios e indicadores de calidad, que constituyen puntos de referencia que permitirán después compararlos con resultados reales de sus actividades y siendo una primera auditoría de calidad de servicio el equipo de trabajo desarrollaran los indicadores básicos.

✓ **Plan de Trabajo Preliminar**

Se determinan los departamentos a revisar y los estudios por aplicar durante el análisis de acuerdo a lo siguiente:

✓ **Evaluación del entorno**

Recopilar información acerca de reglamentos, manuales, normas en general, desarrollo de las actividades de la organización con los empleados de la cooperativa, proveedores y clientes, condiciones políticas y económicas que afecten el desempeño en que participa la entidad.

✓ **Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo**

Recopilar y revisar la información y la documentación básica de los resultados y recomendaciones que se hayan presentado en diagnósticos, estudios técnicos e informes de auditorías internas anteriores.

✓ **Evaluación de la situación organizacional.**

El análisis de la situación, no se basa únicamente en elementos formales, durante el proceso de planificación, ya que será una parte fundamental a través de observaciones personales, entrevistas y consultas de fuentes fidedignas.

Esta fase se inicia la auditoría con la declaración de una orden de trabajo, por medio de la cual el jefe y el supervisor del equipo de auditoría, comunican el inicio del examen a la gerencia de la entidad, para obtener la siguiente información:

- ✓ Conocimiento y naturaleza jurídica de la entidad.
- ✓ Objetivos institucionales.
- ✓ Familiarizarse con las instalaciones y principales actividades.
- ✓ Revisión de políticas establecidas en manuales.
- ✓ Evaluar el grado de confiabilidad de la información administrativa.
- ✓ Describir los factores de responsabilidad de los componentes a investigar.
- ✓ Puntos críticos a investigar en la auditoría

1.8.6.2. Fase II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

La planificación de la auditoría de calidad de servicio es una fase ineludible que está dirigida a delimitar los principales departamentos a ser evaluados en forma detallada todo en base a una evaluación general y específica.

El planeamiento dentro de la auditoría de calidad de servicio, está direccionado a la determinación de los objetivos, alcance, el tiempo que requiere, los criterios, la metodología a aplicarse y la definición de los recursos que se consideren necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes.

Sus objetivos específicos incluyen:

- ✓ Descripción de las actividades principales y de soporte.
- ✓ Calificación del nivel de riesgo.
- ✓ Grado de confianza estimado para cada uno de los componentes evaluados.
- ✓ Programas específicos para desarrollar las pruebas sustantivas y el alcance previo.
- ✓ Distribución del trabajo y el tiempo considerado para concluir el examen.
- ✓ Síntesis del informe de la evaluación del control interno.

Evaluación del control interno

La evaluación del control interno consiste en hacer un seguimiento real de lo que ocurre en la empresa respecto a la calidad de servicio que brinda la misma. La evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de las pruebas efectuadas, estas tienen como finalidad establecer si correctamente el cumplimiento en base a las políticas establecidas en los manuales que tiene la cooperativa establecidos por el departamento de calidad.

Análisis del riesgo de auditoría

El riesgo de auditoría se considera como la probabilidad de que un evento que afecta desfavorablemente a los objetivos de la empresa.

La evaluación de riesgos es una actividad practicada por la administración y será verificada por los auditores para asegurar que los objetivos, alcance y procedimientos hayan sido propiamente ejecutados.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- ✓ Los objetivos deben ser establecidos y comunicados.
- ✓ Identificación de los riesgos internos: la calidad de empleados, métodos de información y motivación, cambios de responsabilidades.
- ✓ Identificación de riesgos externos: avances tecnológicos, necesidades y expectativas de los clientes, vigencia de nuevas normas y reglamentos, desastres naturales y cambios económicos.

Clasificación de los riesgos de auditoría

- ✓ **Riesgo inherente:** Es la probabilidad de que la información proporcionada por la entidad de (políticas de manuales, documentos administrativos) contengan errores que afecten el ejercicio económico de la empresa.
- ✓ **Riesgo de control:** Es el riesgo que está presente dentro del control interno ahí es donde el auditor evalúa la posibilidad de descubrir y evitar errores que no fueron detectados por los clientes.
- ✓ **Riesgo de detección:** Es el riesgo del auditor que al momento de emplear los procedimientos de Auditoría no detecten los aspectos importantes que pueden afectar los resultados del análisis.
- ✓ **Niveles de riesgo**

Son considerados como una relación matemática respecto de la posibilidad del cumplimiento de los objetivos, como se observa en la siguiente tabla:

TABLA No. 1. 1.

Matriz de Riesgo y Confianza

| ← RIESGO DE CONTROL → | | |
|------------------------|-----------------|-------------|
| ALTO | MODERADO | BAJO |
| 15-50% | 51-75% | 76-95% |
| BAJO | MODERADO | ALTO |
| ← NIVEL DE CONFIANZA → | | |

Fuente: Blanco Yanel /Normas y Procedimientos de Auditoría Integral
Elaborado por: Chasiquiza Mayra y Pruna Silvana

✓ **Elaboración del programa de trabajo**

El programa de auditoría es lógicamente ordenado y clasificado de los procedimientos de auditoría que han de emplearse.

1.8.6.3. Fase III: EJECUCIÓN

En la ejecución se desarrollan las técnicas y procedimientos mediante lo cual se obtiene la evidencia suficiente y competente para demostrar la veracidad de los resultados obtenidos en cada componente evaluado, respecto de las afirmaciones contenidas en los informes emitidos por el auditor.

✓ **Técnicas a utilizar**

Entre las herramientas, técnicas y procedimientos más importantes tenemos:

- ✓ Las herramientas de auditoría son mecanismos y técnicas que ayudan al auditor a reunir evidencia suficiente y competente que respaldan y fundamentan las conclusiones emitidas.
- ✓ Las técnicas son los métodos prácticos de la investigación y prueba para facilitar el cronograma de trabajo al auditor.
- ✓ Los procedimientos, son operaciones específicas que se realiza en una auditoría determinada aplicando técnicas y otras prácticas necesarias.

Según CARDOZO CUENCA, Hernán, (2010) en su libro Auditoría del Sector Solidario: Aplicación de Normas Internacionales menciona que las técnicas de auditoría se clasifican de la siguiente manera. (pág. 18).

CUADRO No. 1.1

Clasificación de las Técnicas de Auditoría

| | | | | | | | | |
|-------------------|---|---------------|---|-----------------------|---|----------|---|---------|
| Ocular | → | Comparación | → | Observación | → | revisión | → | rastreo |
| Verbal | → | Indagación | | | | | | |
| Escrita | → | Análisis | → | Notas Aclaratorias | | | | |
| Documental | → | Documentación | → | Conclusión | | | | |
| Física | → | Inspección | | Determinación | | | | |

Fuente: Blanco Yanel /Normas y Procedimientos de Auditoría Integral

Elaborado por: Chasiqiza Mayra y Pruna Silvana

✓ **Aplicación de las pruebas de auditoría**

Dentro de las pruebas de auditoría, el auditor encontrará la información sobre las pruebas sustantivas y de cumplimiento, que le permite al equipo de trabajo cumplir el plan y programa de auditoría y concluir en hallazgos bien sustentados con evidencias suficientes y competentes.

CUADRO No. 1.2

Pruebas de Auditoría

| | De Cumplimiento | Sustantivas |
|---|--|---|
| Son técnicas que utiliza el auditor para obtener la evidencia suficiente que compruebe y sustente su opinión de la auditoría. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de una entidad respecto a las políticas establecidas de control. ✓ Funcionamiento de los procedimientos internos de la organización. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Integridad de un procesamiento real. ✓ Validar las actividades a desarrollar en un determinado departamento. |

Fuente: Blanco Yanel /Normas y Procedimientos de Auditoría Integral

Elaborado por: Chasiqiza Mayra y Pruna Silvana

✓ **Análisis y evaluación de la evidencia**

En la auditoría además de analizar la calidad de la entidad, deberá evaluar las evidencias contenidas en informes y revelar desviaciones a los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.

CUADRO No. 1.3

Tipos de Evidencia

| Tipo de Evidencia | Concepto | Ejemplos |
|--------------------------|---|--|
| Examen Físico | Muestra de materiales, fotos | Una foto indicando algún mal comportamiento. |
| Testimonial | Obtenida de personas que trabajan en la empresa. | Comentarios que sean de confirmación real. |
| Documentación | Hallazgo de algún documento importante | Facturas, contratos, manuales, información de correos electrónicos |
| Observación | Visualización de algún proceso de trabajo | Observación a las instalaciones |
| Consulta | Los cuestionarios permiten al auditor evaluar los procedimientos. | Entrevistas, encuestas al personal interno y externo |

Fuente: Blanco Yanel /Normas y Procedimientos de Auditoría Integral

Elaborado por: Chasiquiza Mayra y Pruna Silvana

✓ **Características de la Evidencia**

La evidencia para que tenga valor de prueba debe ser:

- ✓ **Suficiente** Es cuando una evidencia encontrada tiene el sustento para demostrar un hallazgo.
- ✓ **Pertinente** Es cuando el hallazgo se relaciona con el objetivo de la auditoría.
- ✓ **Competente** si guarda relación con el alcance de la auditoría y además es confiable.

✓ **Evaluación de los hallazgos**

El auditor debe obtener de la entidad auditada los informes y papeles de trabajo de auditoría con el objetivo de analizar y evaluar los hallazgos con las respectivas condiciones, su impacto, importancia y evidencia de apoyo.

El hallazgo

El hallazgo es una realidad significativa, sustentada en hechos reales y evidencias obtenidas en el examen.

- ✓ **Condición:** Es la realidad dentro de la entidad.
- ✓ **Criterio:** Son las metas que la entidad está tratando de lograr.
- ✓ **Causa:** es el motivo por el que no se cumplió una meta.
- ✓ **Efecto:** Normalmente representa la pérdida de la efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas planteadas.

✓ **Papeles de trabajo**

En auditoría se puede afirmar que los papeles de trabajo son todas aquellas cédulas y documentos que son elaborados por el auditor, los papeles de trabajo son la evidencia de los análisis, comprobaciones, verificaciones, interpretaciones, etc.

✓ **Clasificación de los papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo pueden clasificarse desde tres puntos de vista, se observa en el siguiente cuadro:

CUADRO No. 1.4

CLASIFICACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO

| PREPARADOS POR EL AUDITOR | PREPARADOS POR LA EMPRESA | FUENTES EXTERNAS |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Por su uso ✓ Archivo de Planificación ✓ Archivo Permanente ✓ Archivo Corriente | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formularios ✓ Registros ✓ Anexos ✓ Informes | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificaciones ✓ Declaraciones ✓ Confirmaciones |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el contenido ✓ Programas de auditoría ✓ Cuestionarios ✓ Cédulas narrativas ✓ Comunicaciones | | |

Fuente: Fundación Eca. Global/El Auditor de Calidad
Elaborado por: Chasiqiza Mayra y Pruna Silvana

CUADRO No. 1.5

Clasificación de las Cédulas utilizadas en una Auditoría

| | |
|---------------------------|---|
| Cédulas Narrativas | Esta cédula contiene información adquirida mediante entrevistas con un cliente, con un contador y con los empleados para efectuar novedades si se encontrara en el examen de auditoría. |
|---------------------------|---|

Fuente: Fundación Eca. Global/El Auditor de Calidad

Elaborado por: Chasiquiza Mayra y Pruna Silvana

✓ **Planeación de los papeles de trabajo**

La planeación de los papeles de trabajo consiste en determinar con anticipación todas y cada una de las cédulas que se utilizarán en el desarrollo del trabajo.

✓ **Índices**

Para facilitar el ordenamiento y archivo de los papeles de trabajo y su inmediata detección, se acostumbra ponerles una clave a todos y cada uno de ellos en lugar visible que se escribe generalmente con un lápiz de color denominado "lápiz de Auditoría".

CUADRO No. 1.6

Índices de Auditoría

| Cuentas | Índice |
|----------------|--|
| 1 ACTIVO | ✓ Se identifica con una letra mayúscula (A) |
| 2 PASIVO | ✓ Se identifica con doble letra (AA) |
| 3 RESULTADOS | ✓ Se identifica con números múltiplos de diez (10 -20) |

Fuente: Fundación Eca. Global/El Auditor de Calidad

Elaborado por: Chasiquiza Mayra y Pruna Silvana

✓ **Marcas de auditoría**

Son símbolos empleados por el auditor para indicar las acciones de auditoría efectuados.

CUADRO No. 1.7

Marcas de Auditoría

| MARCA | SIGNIFICADO |
|-------|---------------------------|
| √ | Verificado por el auditor |
| € | Sustentado con evidencia |
| / | Respuesta afirmativa |
| ∞ | Observado |
| £ | Analizado |
| PA | Programa de Auditoría |
| W | Comentario – Observación |

Fuente: Fundación Eca. Global/El Auditor de Calidad
Elaborado por: Chasiquiza Mayra y Pruna Silvana

✓ **Indicadores de calidad**

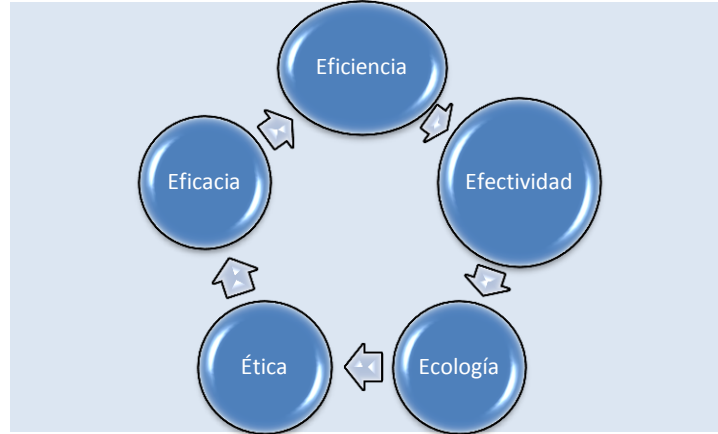
- ✓ Son los instrumentos o mecanismos que sirven para evaluar hasta qué punto se están alcanzando los objetivos.
- ✓ Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar la calidad del desempeño de una empresa frente a sus metas, objetivos planteados.
- ✓ Detectan y prevén desviaciones en el logro de los proyectos.

Clasificación de los indicadores

Los indicadores de gestión pueden ser clasificados de acuerdo con el mecanismo de control para el cual obtiene información del sistema. Estos pueden ser de:

GRÁFICO No. 1.3

Clasificación de los indicadores



Fuente: Pascual Bravo/ www.pascualbravo.edu.co/pdf/calidad/indicadores
Elaborado por: Chasiqiza Mayra y Pruna Silvana

Fase IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Se ejecuta durante todo el proceso de la auditoría de forma verbal y por escrito cuyo objetivo es dar a conocer los resultados obtenidos en el transcurso del estudio realizado a la gerencia quien es representante legal de la organización.

CAPITULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1. Breve Reseña Histórica

La familia CACPECO LTDA., emprendió sus servicios el 14 de marzo de 1988, fueron 38 socios con la participación del socio mayoritario Don Luigi Ripalda Bonilla, le dieron a Cotopaxi la primera institución financiera, cuyo objetivo fue dar una oportunidad al micro y pequeño empresario de fortalecer su negocio; desde entonces, éste propósito ha ido consolidándose, pues son miles de asociados que han mejorado su vida y la de sus seres queridos.

La apertura de nuevas entidades financieras da oportunidad a las poblaciones de la zona centro del País ha permitido llegar a grupos menos favorecidos, como mujeres cabezas de hogar y microempresarios residentes en zonas de difícil acceso.

2.2. Metodología de la Investigación

La presente investigación fue de forma aplicada, relacionando directamente con hechos reales de la unidad de estudio y basándonos en metodologías de la investigación.

El tipo de investigación que se desarrolló en este trabajo, fue de investigación descriptiva ya que permitió relacionar directamente con los diferentes elementos, identificó las características y perfiles involucrados en los procesos de la cooperativa, así como relacionar las variables de las preguntas directrices

planteadas y obtener conclusiones y recomendaciones generales mediante la observación.

El presente trabajo se realizó mediante la investigación de campo, porque se efectuó en el lugar de los hechos, permitiendo conocer e identificar las causas y efectos de los fenómenos investigados, también se utilizó la investigación documentada y bibliográfica para la fundamentación teórica, basándonos en información de textos, diccionarios, trabajos ya existentes, internet, etc.

Todo el trabajo investigativo se realizó de la siguiente manera:

- ✓ **Descriptiva:** Ayudó a señalar las actividades, en forma exhaustiva y detallada, permitiendo describir el problema objeto de estudio y aplicar la auditoria de calidad en “CACPECO”.
- ✓ **Asociación de variables:** Permitió relacionar las causas y efectos, direccionándonos más claramente hacia la solución del problema planteado.

Las técnicas e instrumentos que se utilizará para la recolección de datos son:

- ✓ **La observación:** Se efectuará una observación directa, relacionándonos con las actividades que realiza el objeto de estudio, la cooperativa de ahorro y crédito “CACPECO”.
- ✓ **Entrevista:** Para la recopilación de la información de fuente fidedigna, se procedió a realizar este diálogo mediante instrumentos como es: el cuestionario, el mismo que tendrá preguntas abiertas.
- ✓ **Encuesta:** Esta técnica permite obtuvo datos de varias personas cuyas opiniones interpersonales interesan a las tesis. A diferencia de la entrevista, se utilizará un listado de preguntas cerradas que se entregará a las personas que serán encuestadas, a fin de que las contesten por escrito. Dicho instrumento se denomina cuestionario.

La investigación se realizó a todo el personal que labora en la Cooperativa, que se dedica a la prestación de servicios y productos financieros, para el progreso

económico de la provincia, la misma que se encuentra conformada de la siguiente manera.

CUADRO No. 2.1

Número de personas que conforman el personal de “CACPECO”

| PERSONAL DE “CACPECO” | NÚMERO DE PERSONAS |
|----------------------------------|-------------------------------|
| GERENCIAL | 1 |
| DIRECTIVO | 13 |
| COORPORATIVO | 25 |
| OPERATIVO | 30 |
| ADMINISTRATIVO | 16 |
| TOTAL | 85 |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO.

Elaborado por: Chasiquiza Mayra y Pruna Silvana

Para obtener la información necesaria, se realizará una entrevista a la Representante Legal de la Cooperativa quien es: la Lcda. Virginia Escobar Gerente General mientras que las encuestas se aplicará a todo el personal que colabora en la entidad, también a los proveedores y clientes de la Cooperativa de ahorro y Crédito “CACPECO” LTDA., el único objetivo es medir la calidad de servicio que brinda la Cooperativa.

Para calcular la muestra de los clientes se tomó como referencia 5879 clientes de CACPECO LA MATRIZ, obteniendo un resultado de 149.

Para la investigación a los proveedores se realizó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia ya que se tomó la muestra por la cantidad de pedidos que realizaban.

Formula:

$$n = \frac{Z^2 N * P Q}{N (E)^2 + (Z)^2 * P Q}$$

Dónde:

n=tamaño de la muestra

N= tamaño de la población (5.879)

E= Error de la muestra (0.05)

Z= Nivel de confianza (1.96)

P= probabilidad de ocurrencia (0.05)

Q= probabilidad de no ocurrencia (0.05)

Cálculo

$$n = \frac{(1.96)^2 * 5879 * (0.10)}{5879 (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.10)}$$

$$n = \frac{2258.4}{15.08}$$

$$n = 149//$$

2.3. Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que nos permite crear un cuadro de la situación real de la Entidad, ayudando de esta manera a saber el ambiente actual de la organización que a través de este poder tomar acciones correctivas para mejorar el entorno empresarial dentro de la Cooperativa.

CUADRO No. 2.2

MATRIZ FODA

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> a) Buen nivel de directivos b) Experiencia en el mercado actual c) Atención personalizada d) Estructura organizacional adecuada e) Personal capacitado f) Confianza y credibilidad del mercado g) Trabajan con políticas de responsabilidad social h) Plan de expansión | <ul style="list-style-type: none"> a) Tendencia al crecimiento de mercado b) Organismos externos de apoyo c) Sectores no atendidos d) Demanda insatisfecha e) Confianza generadora de los grupos de interés f) Escenario para realizar alianzas estratégicas |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> a) Utilización de una administración reactiva y no preventiva b) Débil comunicación interna c) Inventario de proveeduría desactualizado d) Falta de incrementar productos financieros e) Falta de motivación al personal f) No existe un control adecuado de los procesos | <ul style="list-style-type: none"> a) Migración de los clientes b) Competencia Agresiva c) Reformas Tributarias d) Apoyo del gobierno para microempresas |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco" Ltda.

Elaborado: Chasiquiza Mayra y Pruna Silvana

2.4. Operacionalización de las variables

CUADRO No. 2.3

Operacionalización de las Variables

| PREGUNTAS | VARIABLES | INDICADORES | INSTRUMENTOS |
|---|------------------------|--|--|
| ¿Los contenidos teóricos conceptuales nos permitirán realizar la aplicación de una auditoría de calidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito “Cacpeco” Matriz que permita mejorar la satisfacción del cliente? | Variable Independiente | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cronograma de Trabajo ✓ Técnicas y procedimientos ✓ objetivos | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Observación ✓ Entrevista ✓ Encuestas ✓ Papeles de trabajo |
| | Auditoría de Calidad | | |
| ¿Conocer la realidad interna de la Cooperativa “CACPECO” Matriz, facilitará emitir las pertinentes recomendaciones favorables con la finalidad de mejorar la calidad de servicio que brindan al cliente? | Variable Dependiente | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ética ✓ Eficiencia ✓ Eficacia ✓ Ecología ✓ Efectividad | |
| | Control Interno | | |
| ¿Analizar la evaluación a los elementos de la calidad como son la ética, eficiencia, eficacia, ecología y efectividad por medio de la ejecución de una auditoría a la Cooperativa fundamentará la obtención de información confiable y oportuna para emitir un informe? | Variable Dependiente | | |
| | Indicadores | | |

Fuente: Anteproyecto de Tesis

Elaborado por: Chasiquiza Mayra y Pruna Silvana

2.5. Análisis e interpretación de la entrevista

Dirigido: A la Sra. gerente de la cooperativa de ahorro y crédito “CACPECO”, Lcda. Virginia Escobar.

Objetivo: Recolectar información interna de la Cooperativa “CACPECO”, a través de una entrevista a la Lcda. Virginia Escobar para saber su opinión acerca de la realización del proyecto planteado.

1. ¿Qué opina usted sobre una Auditoría de Calidad?

Es un valor agregado que le puede dar a la Cooperativa, la misma que da una oportunidad de hacer mejoras a los procesos con los que trabaja la Institución.

2. ¿Usted cree que la Auditoría de Calidad ejecutada por nosotras beneficiará a la Cooperativa?

Eso lo veremos al final del trabajo emprendido.

3. ¿El sistema de gestión de la calidad implementado en la Institución es el más adecuado?

Si la Cooperativa trabaja con procesos es para ir consolidando cada uno de ellos, por esto cada vez que se realiza una auditoría en la Cooperativa es para ir encontrando oportunidades de mejora.

4. ¿Considera usted que los procesos del servicio al cliente son aplicados eficientemente por el personal de la Cooperativa?

Hay mucho por trabajar definitivamente, porque si existen falencias hay mucho por concienciar en cada una de las tareas que exige cada uno de los procesos por ejemplo en servicio al cliente y obviamente seguiremos trabajando duro para mejorar mucho más porque si nos falta.

5. ¿A su opinión, los servicios brindados a los clientes de la Cooperativa son los adecuados?

Nada en la vida es perfecto, entonces siempre habrá que cambiar algo, corregir errores pero sin embargo creemos que si hay gran satisfacción en nuestros socios por lo general en un 90% respecto a los servicios que se les brinda en la Cooperativa.

6. ¿Qué servicios le gustaría implementar y por qué no se han implementado anteriormente?

Respecto a esta pregunta, opina que siempre hay algo por hacer, tendremos cosas que mejorar, cosas que crear, innovar, a algunos clientes se les estará cubriendo las expectativas a otros no, en definitiva hay que seguir trabajando y hacer esfuerzos por cubrir las necesidades que tienen los socios.

Interpretación

La auditoría de calidad es un valor agregado a la Cooperativa al mismo tiempo les brinda una oportunidad de mejorar respecto a todos los procedimientos con los que trabaja la entidad, es un proceso sistemático y documentado el cual sirve para obtener evidencias y poder evaluar de una manera objetiva con el fin de poder establecer el alcance con el que se cumplen dichos criterios de auditoría, mediante la auditoria de calidad se determinara inconformidades en procura de buscar cada día mejores aportes para la Cooperativa.

En la sociedad siempre existen necesidades insatisfechas, por lo que se realizará las implementaciones necesarias de productos o servicios para complementar los requerimientos de los socios y clientes.

Se concluye que la cooperativa tiene personal capacitado para realizar varias actividades brindándole a la entidad estabilidad y confianza; además están abiertos a innovaciones que le permiten crecimiento financiero y reconocimientos como la primera cooperativa en el Rankin de Ekos a nivel nacional.

Análisis e interpretación de la encuesta dirigida al personal Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda.

1.- ¿Se siente usted satisfecho en su puesto de trabajo?

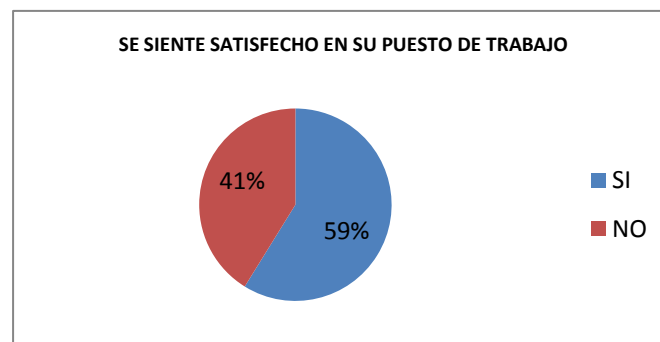
TABLA No. 2.1

Se Siente Usted Satisfecho en su Puesto de Trabajo

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 50 | 59 |
| NO | 35 | 41 |
| TOTAL | 85 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.1



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% del personal encuestado, el 59% manifestaron que se sienten a gusto en su lugar de trabajo, mientras que el 41% opinaron que no están a gusto en su puesto de trabajo, se determinó que la mayor parte del personal está satisfecho con las actividades que realizan cada uno de ellos, por esto entendemos que dentro de la entidad si existe un buen ambiente laboral.

2.- ¿Para su criterio el trato recibido por sus superiores es el adecuado?

TABLA No. 2.2

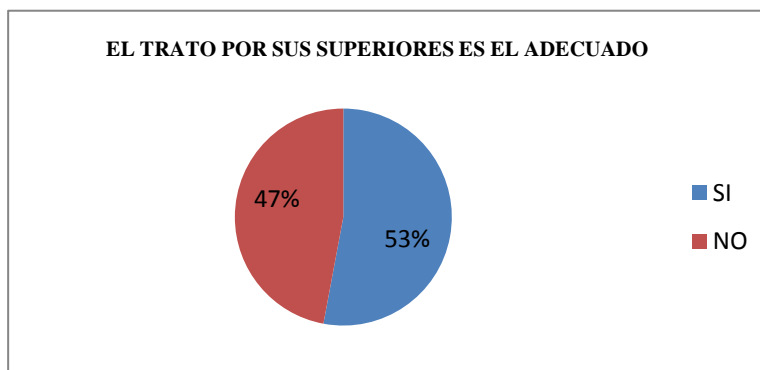
Para su Criterio el Trato Recibido por sus Superiores es el Adecuado

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 45 | 47 |
| NO | 40 | 53 |
| TOTAL | 85 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 1.2



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Los resultados que arrojan las encuestas respecto a esta pregunta, indican que el 47% tienen buen trato de sus superiores, mientras que el 53% opinan que no.

Por lo que llegamos a la conclusión de indicar que la mayor parte del personal de la Cooperativa "Cacpeco" no reciben un buen trato por parte de sus superiores.

1. ¿Siente que sus superiores Respetan y Valoran su Trabajo?

TABLA No. 2.3

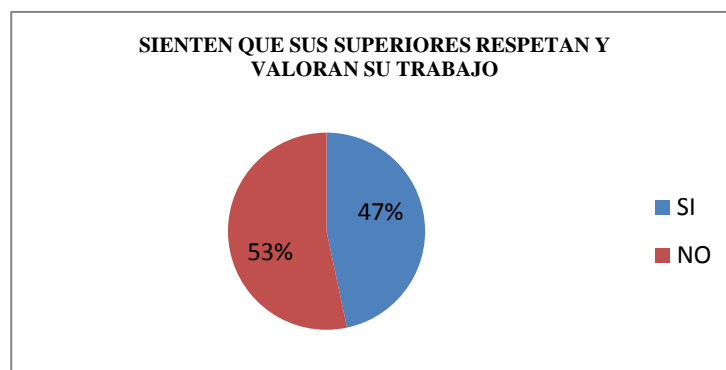
Siente que sus Superiores Respetan y Valoran su Trabajo

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 42 | 47 |
| NO | 43 | 53 |
| TOTAL | 85 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.3



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

En este gráfico podemos observar que el 47% del personal de la Cooperativa opinan que sus superiores si valoran su trabajo, mientras que el 53% manifiestan que no.

Acotamos mediante los resultados arrojados del gráfico anterior que a la mayor parte del personal de CACPECO no valoran en gran porcentaje su trabajo.

2. ¿Cómo considera la comunicación que existe con su superior?

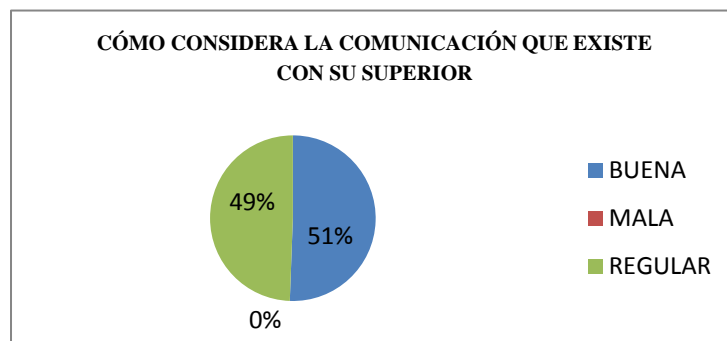
TABLA No. 2.4

Cómo Considera la Comunicación que Existe con su Superior

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------|------------|-------------|
| BUENA | 43 | 51 |
| MALA | 0 | 0 |
| REGULAR | 42 | 49 |
| TOTAL | 85 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesisistas

GRAFICO No. 2.4



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados, el 51% de las opiniones del personal si hay comunicación con sus superiores, mientras que el 49% en cambio opinan que de la misma forma.

Los datos obtenidos mediante el gráfico indican que en "Cacpeco" los empleados si tienen una comunicación de forma regular normal.

3. ¿Usted tiene conocimiento de los procesos que realiza en sus actividades diarias dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO?

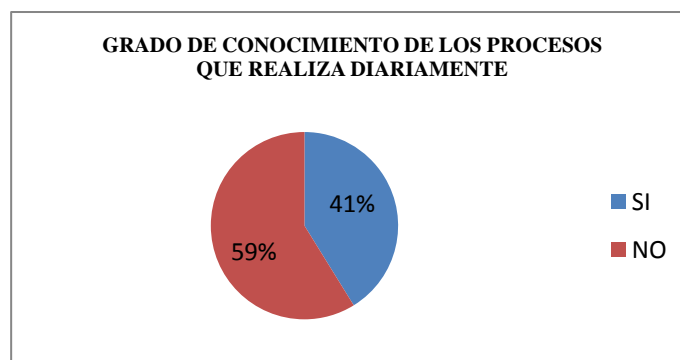
TABLA No. 2.5

Grado de Conocimiento de los Procesos que Realiza Diariamente

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 35 | 41 |
| NO | 50 | 59 |
| TOTAL | 85 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesisistas

GRAFICO No. 2.5



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesisistas

Análisis e Interpretación

Del cuadro que se observa el 41% de los empleados dijeron que si conocen los procesos con los que trabajan diariamente dentro de la Cooperativa, mientras que el 59% opinaron que no lo saben.

A través de esta encuesta se deduce que la mayor parte del personal no tiene conocimiento de los procedimientos con los que trabaja diariamente.

4. ¿Cree usted que los recursos (humanos, materiales económicos, tecnológicos) que mantiene la cooperativa son los idóneos para el giro normal de la empresa?

TABLA No. 2.6

RECURSOS DE LA COOPERATIVA

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 57 | 67 |
| NO | 28 | 33 |
| TOTAL | 85 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

Grafico No. 2.6



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los empleados encuestados, el 67% opina que todos los recursos con que cuenta la Cooperativa son idóneos; pero hay un 33% de opiniones que no se sienten conformes con los recursos con los que trabajan.

Por lo que se concluye que el personal está satisfecho con los recursos que cuenta la Entidad financiera.

5. ¿Considera usted que los controles al realizar los procesos son eficientes?

TABLA No. 2.7

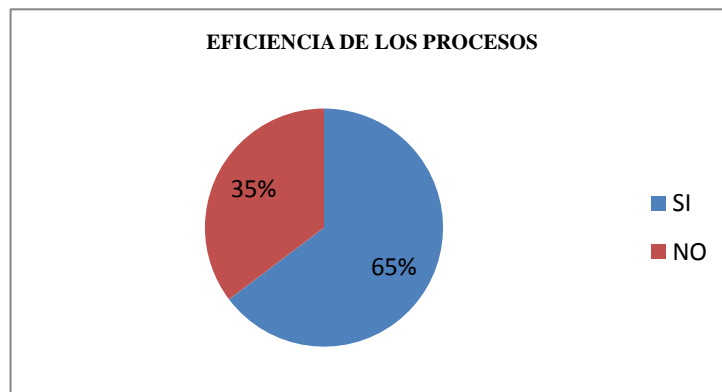
Eficiencia de los Procesos

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 55 | 65 |
| NO | 30 | 35 |
| TOTAL | 85 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

Grafico No. 2. 2



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados podemos observar que el 65% de los empleados encuestados dicen que si son eficientes los procesos que realizan, mientras que el 35% restante opina que no.

Cabe indicar que la mayor parte del personal involucrado opina que los controles al momento de realizar los diferentes procedimientos son eficientes.

6. ¿Piensa usted que la información proporcionada por la empresa de sus productos a los clientes es la adecuada?

TABLA No. 3

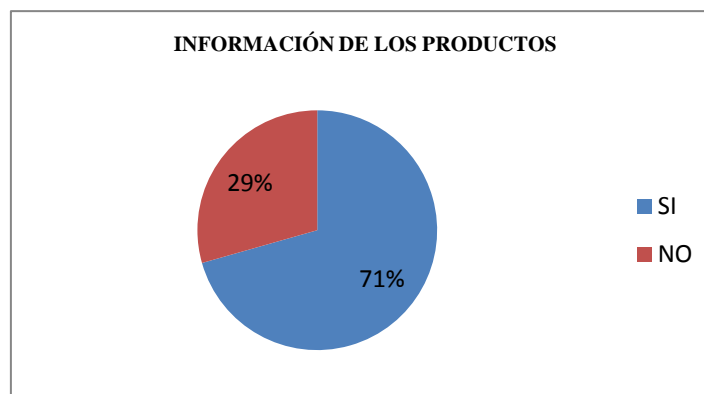
Información de los productos

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 60 | 71 |
| NO | 25 | 29 |
| TOTAL | 85 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.3



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

De las encuestas realizadas al personal de la Cooperativa "Cacpeco", el 71% aclaró que los productos y servicios que brinda la Institución financiera son de entera satisfacción para sus clientes, mientras que el 29% restante nos informaron todo lo contrario.

De los datos observados detallamos que la mayoría de opiniones afirman que la Entidad entrega sus productos de forma directa y personalizada.

7. ¿Considera usted que los servicios que ofrece la empresa están acorde a sus necesidades?

TABLA No. 2.9

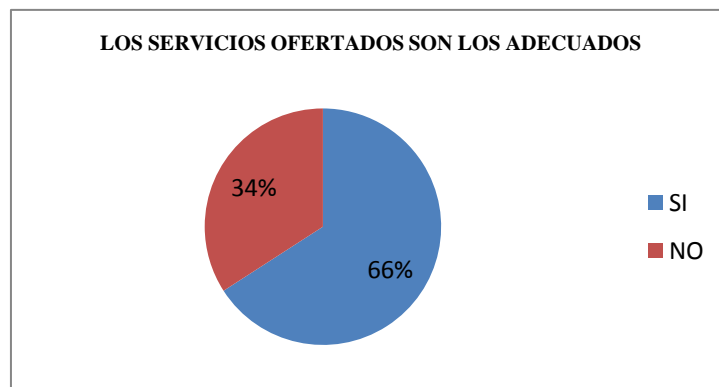
Los servicios ofertados son necesarios

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 56 | 66 |
| NO | 29 | 34 |
| TOTAL | 85 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2. 4



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% del personal encuestado, el 63% opina que los servicios que ofrece la empresa están acorde a sus necesidades, mientras que el 34% opinan que a CACPECO le faltan servicios por ofrecer.

Respecto a esta pregunta definimos que el personal tiene claro los servicios que ofrece la Cooperativa y si se ajusta a sus necesidades.

8. ¿Sus iniciativas son consideradas por su superior como un aporte fundamental en beneficio de la Institución?

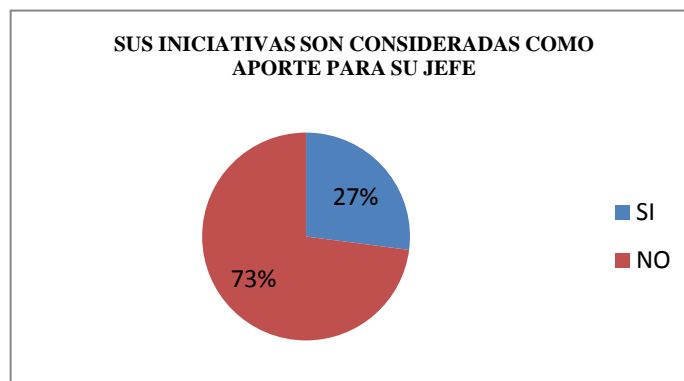
TABLA No. 2.4

Sus Iniciativas son Consideradas Como un Aporte para su Superior

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 23 | 27 |
| NO | 62 | 73 |
| TOTAL | 85 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.5



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados, el 27% manifiestan que sus opiniones son consideradas, mientras que el 73% en cambio opinan que no.

Mediante la información obtenida nos indica la mayoría que no se toma en cuenta sus aportes que por ende es para el beneficio de la Entidad.

2.7. Análisis e interpretación de la encuesta a dirigida a los clientes de la institución

1.- ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios?

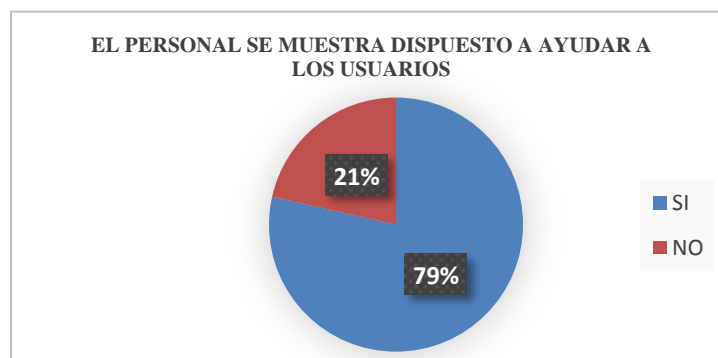
TABLA No. 2.5

El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 117 | 78.52 |
| NO | 32 | 21.48 |
| TOTAL | 149 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.6



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los clientes encuestados, el 79% aseguran que el personal de la está dispuesto a ayudar a los usuarios, y el 21% no se sienten satisfechos con la atención recibida.

Esto quiere decir que el personal está gustoso y dispuesto de colaborar con todos los usuarios.

1. ¿El trato de la persona que lo atiende es considerado amable?

TABLA N.- 2.12

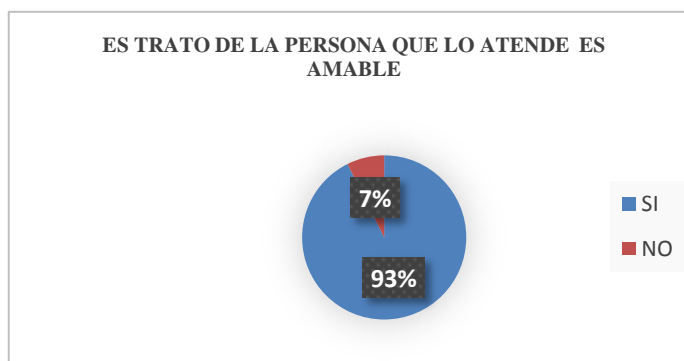
El Trato de la Persona que lo Atiende es Considerado Amable

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 138 | 92.62 |
| NO | 11 | 7.38 |
| TOTAL | 149 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 7



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

De la encuesta realizada el 93% opinan de clientes opinan que los atienden lo hacen de una forma cordial y amable mientras el 7% dice que no.

Las tesistas concluyen que los clientes se sienten satisfechos con la atención recibida por parte del personal.

2. ¿El personal de la Cooperativa refleja una imagen de honestidad y confianza?

TABLA No. 2.6

El Personal de la Cooperativa Refleja Honestidad y Confianza

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 149 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 149 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.8



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Respecto a esta pregunta el 100% de los clientes que fueron encuestados dijeron que todo el personal de la Cooperativa refleja una imagen de honestidad y confianza.

Se determina mediante estos datos obtenidos por la encuesta que el personal de la Cooperativa refleja confianza en los clientes.

3. ¿Cuándo acude a solicitar un servicio se encuentra con las mejores soluciones?

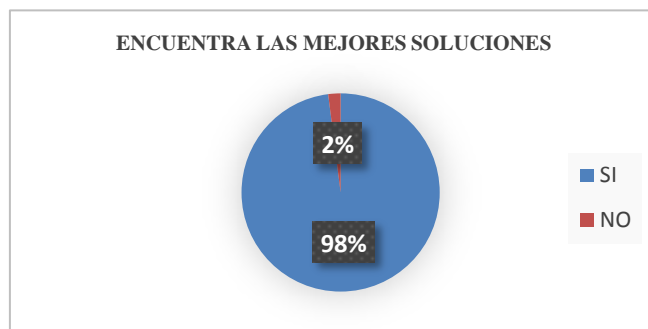
TABLA No. 2.7

Encuentra las Mejores Soluciones

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 146 | 97.99 |
| NO | 3 | 2.01 |
| TOTAL | 149 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.9



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los clientes que se encuestó, el 98% dice que si se encuentra con las mejores soluciones en la Cooperativa, aunque hay un 2% de encuestados que no opinan lo mismo, dicen que el personal tiene que capacitarse mejor.

Concluimos confirmando que los clientes encuentran soluciones rápidas en los trámites que realizan en la Cooperativa.

4. ¿El personal cuenta con tecnología adecuada para llevar a cabo su trabajo?

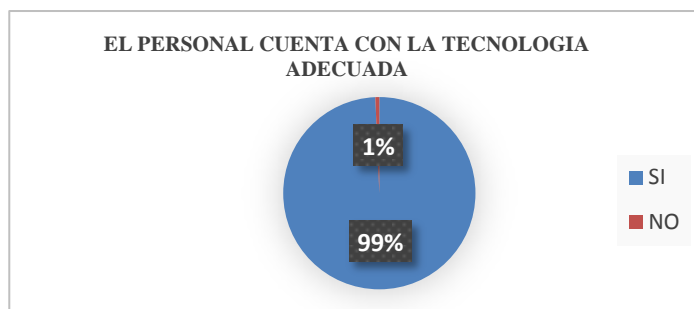
TABLA No. 2.8

El personal Cuenta con la Tecnología Adecuada

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 148 | 99.33 |
| NO | 1 | 0.67 |
| TOTAL | 149 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.10



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

El gráfico se puede determinar que el 99% de los clientes están seguros que el personal cuenta con la tecnología adecuada para desempeñar sus actividades dentro de la Institución, mientras que 1% de encuestados opinan que les falta actualizarse respecto a las actividades de sus áreas de trabajo brinden un buen servicio.

Determinamos que la tecnología implantada en la Cooperativa es adecuada y confiable.

5. ¿Después de realizar las operaciones en la Cooperativa Usted se encuentra satisfecho?

TABLA No. 2.9

Ddespués de Realizar las Operaciones en la Cooperativa Usted se Siente Satisfecho

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 129 | 86.58 |
| NO | 20 | 13.42 |
| TOTAL | 149 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.11



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados el 87%, se sientes satisfechos después de realizar sus operaciones, mientras que el 13% de clientes no opino de la misma forma.

Esta pregunta nos indica que los clientes encuentran soluciones rápidas a sus requerimientos.

6. ¿Ha comprobado que el personal tiene buena comunicación con su inmediato superior?

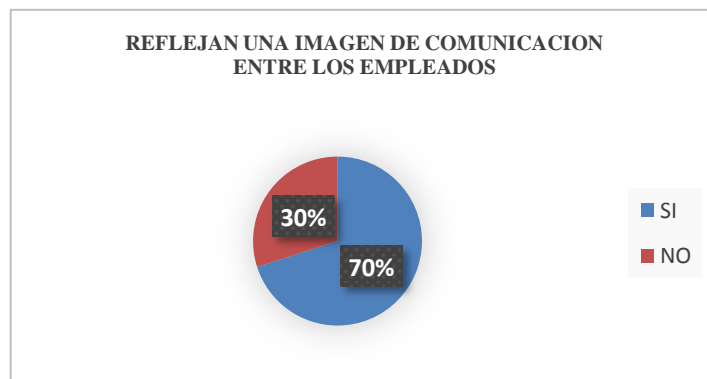
TABLA No. 2.10

Reflejan una Imagen de Comunicación Entre los Empleados

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 91 | 91.07 |
| NO | 58 | 38.93 |
| TOTAL | 149 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesis

GRAFICO No. 2.12



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesis

Análisis e Interpretación

Del 100% de los clientes encuestados, el 70% opina que el personal de la cooperativa refleja una buena comunicación interna, y el 30% de opiniones creen que no.

Las tesis afirman que los resultados arrojados indican que los encuestados si perciben una buena comunicación entre los empleados de la cooperativa.

7. ¿La persona que lo atiende, tiene conocimiento del proceso a realizarse de acuerdo a sus necesidades?

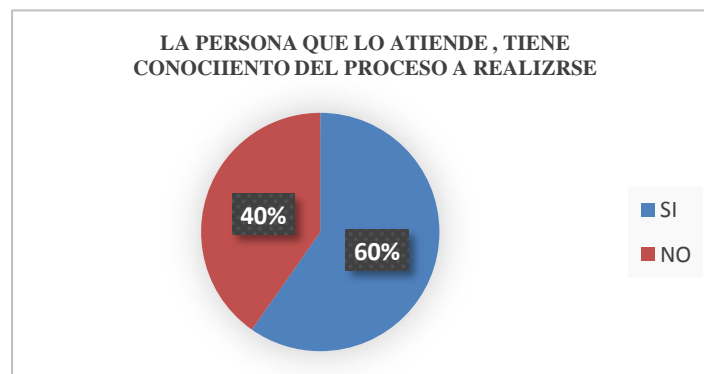
TABLA No. 2.11

La Persona que lo Atiende, tiene Conocimiento del Proceso a Realizarse

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 89 | 59.73 |
| NO | 60 | 40.27 |
| TOTAL | 149 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.13



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los clientes encuestados, el 60% manifestaron que la persona quien le ayuda con sus gestiones tiene conocimiento del proceso a realizarse mientras el 40% de encuestados no opinan la misma manera, manifestaron que el personal necesita capacitarse mejor.

Concluimos que esta pregunta nos permite saber que el mayor porcentaje de encuestados opinaron que el personal tiene conocimiento del procedimiento con el que trabaja dentro de la Entidad.

8. ¿De las gestiones realizadas en la Cooperativa ha detectado falencias en los procesos?

TABLA No. 2.12

Las Gestiones Realizadas en la Cooperativa ha Detectado Falencias

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 52 | 32.89 |
| NO | 97 | 65.79 |
| TOTAL | 149 | 100 |

Fuente: Cooperativa 'Cacpeco'
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.14



Fuente: Cooperativa 'Cacpeco'
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Como podemos observar en el gráfico anterior el 67% de los clientes al realizar sus gestiones en la Cooperativa ha detectado falencias en los procesos mientras el 33% restantes opinan que no cumplen con sus obligaciones.

Se concluye que los empleados se desenvuelven de forma responsable al momento de realizar su trabajo.

9. ¿Los productos que le ofertan se adaptan perfectamente a sus necesidades?

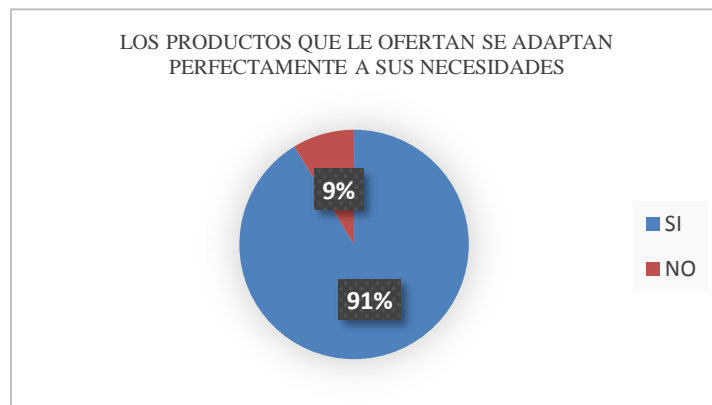
TABLA No. 2.13

Los Productos que le Ofertan se Adaptan Perfectamente a sus Necesidades

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 136 | 91.28 |
| NO | 13 | 8.72 |
| TOTAL | 149 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.15



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados el 91% piensan que los productos que le ofertan se adaptan perfectamente a sus necesidades y el 9% restantes opinan que necesitan incrementar productos. Se determina que existen necesidades insatisfechas.

Se observó mediante el gráfico que los productos que ofertan a la Cooperativa se adaptan a sus necesidades.

1. ¿Considera usted que CACPECO es solvente?

TABLA No. 2.14

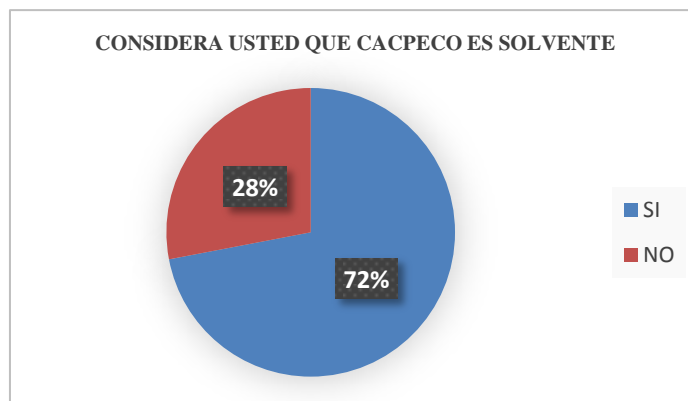
Considera Usted que CACPECO es Solvente

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 96 | 72 |
| NO | 35 | 28 |
| TOTAL | 131 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesisas

GRAFICO No. 2.16



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"

Elaborado por: Las Tesisas

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 72% consideran que CACPECO es solvente, y el 28% de opiniones creen que no.

Definimos que la mayor cantidad de proveedores encuestados tienen la certeza que CACECO tiene una estabilidad económica adecuada y confiable

2. ¿CACPECO le brinda las facilidades para realizar sus entregas en forma adecuada?

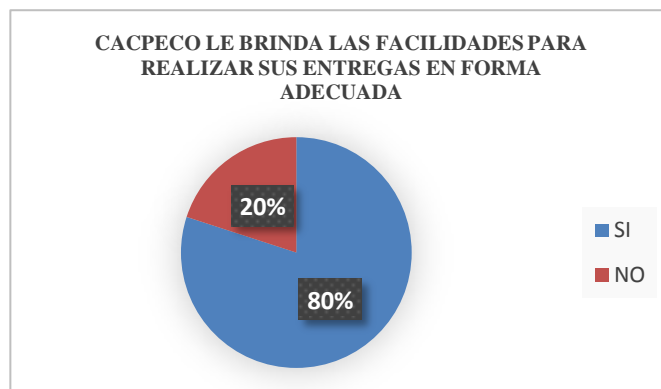
TABLA No. 2.15

CACPECO le Brinda las Facilidades para Realizar sus Entregas en Forma Adecuada

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 105 | 80 |
| NO | 26 | 20 |
| TOTAL | 131 | 100 |

Fuente: Cooperativa ‘‘Cacpeco’’
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.17



Fuente: Cooperativa ‘‘Cacpeco’’
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Como podemos observar en el gráfico anterior el 80% de los proveedores opinan que la cooperativa brinda las facilidades para realizar sus entregas en forma adecuada mientras el 20% restante opinan que no.

Concluimos que los proveedores están satisfechos por las facilidades que tienen al entregar sus productos a ‘‘Cacpeco’’.

3. ¿En caso de presentarse problemas con la entrega del producto, usted ha presentado las mejores soluciones?

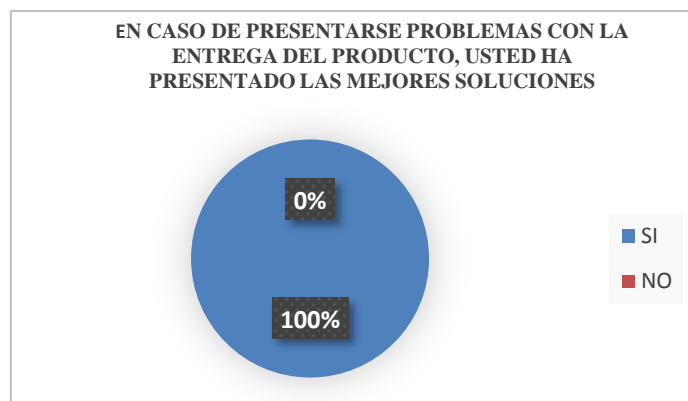
TABLA No. 2.16

En Caso de Presentarse Problemas con la Entrega del Producto, ha Presentado las Mejores Soluciones

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 131 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 131 | 100 |

Fuente: Cooperativa ‘‘Cacpeco’’
Elaborado por: Las Tesistas

GRÁFICO No. 2.18



Fuente: Cooperativa ‘‘Cacpeco’’
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Con relación al gráfico anterior se puede determinar que el 100% de proveedores presentan las mejores soluciones cuando se presentan problemas.

Determinamos según los datos observados en el gráfico que existe toda la predisposición en colaborar con la Cooperativa y dan lo mejor de cada uno de sus proveedores.

4. ¿El tiempo de respuesta a los requerimientos de la cooperativa CACPECO ha sido eficiente y efectivo?

TABLA No. 2.17

El tiempo de Respuesta a los Requerimientos ha Sido Eficiente

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 79 | 60 |
| NO | 52 | 40 |
| TOTAL | 131 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.19



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 60% dicen que el tiempo de respuesta a los requerimientos de la cooperativa CACPECO ha sido eficiente y efectivo, y el 40% de opiniones creen que no.

Se concluye que los proveedores tienen la respuesta por parte de "Cacpeco" de forma eficiente y efectiva.

5. ¿Considera usted que la cooperativa realiza sus pagos de forma regular?

TABLA No. 2.18

Considera que la Cooperativa Realiza sus Pagos de Forma Regular

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 85 | 65 |
| NO | 56 | 35 |
| TOTAL | 131 | 100 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.20



Fuente: Cooperativa "Cacpeco"
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del gráfico se puede determinar que el 65% considera que la cooperativa realiza sus pagos de forma regular a los proveedores, mientras el 35% opinan que no

Por lo que se determinamos que CACPECO es puntual en sus pagos.

6. ¿En las gestiones realizadas en CACPECO recibe un trato adecuado?

TABLA No. 2.19

En las Gestiones Realizadas en ‘Cacpeco’ Recibe un Trato Adecuado

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 82 | 62 |
| NO | 59 | 38 |
| TOTAL | 131 | 100 |

Fuente: Cooperativa ‘Cacpeco’

Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.21



Fuente: Cooperativa ‘Cacpeco’

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestado, el 62% de proveedores opinan que en las gestiones realizadas en CACPECO recibe un trato adecuado, mientras el 38% manifiestan que no.

Los resultados encontrados nos indicaron que la mayoría de proveedores a los que se les encuestó están satisfechos con la atención que recibe en la entidad.

7. ¿Qué crédito le otorga la Cooperativa a la que usted representa a la cooperativa Cacpeco?

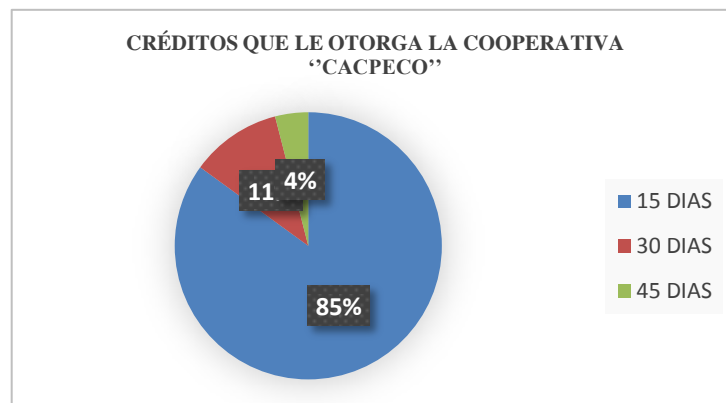
TABLA No. 2.20

Créditos que le otorga la Cooperativa “Cacpeco”

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------|------------|-------------|
| 15 DÍAS | 112 | 85 |
| 30 DIAS | 14 | 11 |
| 45 DIAS | 5 | 4 |
| TOTAL | 131 | 100 |

Fuente: Cooperativa “Cacpeco”
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.27



Fuente: Cooperativa “Cacpeco”
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

En el gráfico anterior se observa el 85% de los proveedores le otorga 15 días de crédito a la entidad, mientras que el 11% le otorga a la cooperativa 30 días de plazo y el 4% opinan que le da a la entidad 45 días para cancelar su pedido.

Las Tesistas analizamos que la mayoría de proveedores encuestados solicitan el pago de sus productos en el menor tiempo posible.

8. ¿Usted recomienda la atención como cliente a CACPECO?

TABLA No. 2.21

Usted Recomienda la Atención como Cliente a “Cacpeco”

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 125 | 0.95 |
| NO | 6 | 0.05 |
| TOTAL | 131 | 100 |

Fuente: Cooperativa “Cacpeco”
Elaborado por: Las Tesistas

GRAFICO No. 2.22



Fuente: Cooperativa “Cacpeco”
Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 95% recomienda la atención a Cacpeco como cliente, mientras, y el 5% manifiestan que no.

Esto quiere decir que los proveedores están satisfechos con la atención que reciben y la recomiendan a cualquier tipo de proveedor.

2.6. CONCLUSIONES

Según el análisis de la entrevista realizada a la Lcda. Virginia Escobar y las encuestas aplicadas a los empleados, proveedores, y clientes se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Por medio de la encuesta realizada al personal de CACPECO, observamos que no se sienten bien en su lugar de trabajo, por la falta de comunicación con sus superiores, no fomentan el trabajo en equipo esto ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades.
- ✓ Los clientes no se sienten completamente satisfechos de la atención que reciben por parte del departamento de cajas y atención al cliente.
- ✓ Los proveedores no cuentan con la información necesaria para satisfacer los requerimientos de la Cooperativa a tiempo y esto provoca retraso en la atención al cliente.

2.7. RECOMENDACIONES

- ✓ Incentivar continuamente al personal para que trabajen de forma eficiente en sus actividades a través de la motivación mejorar la calidad del servicio que ofrece al cliente con la finalidad de mantener una imagen sólida y la confianza que sus socios.

- ✓ Después de analizar los resultados obtenidos se recomienda motivar al personal a través de charlas que los incentiven a realizar su trabajo con responsabilidad y de esta manera emitir una buena atención al cliente.

- ✓ Realizar una capacitación al personal encargado de compras y proveeduría para evitar retrasos en la entrega de los requerimientos por parte de los proveedores.

CAPITULO III

3. “AUDITORÍA DE CALIDAD A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO MATRIZ UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013”

3.1. INTRODUCCIÓN

Las tesis realizaron el trabajo de investigación con la finalidad de determinar la calidad de servicio que se brinda en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”, a continuación se presenta una información general, está compuesta por la reseña histórica, misión, visión, objetivos, las políticas establecidas en la misma, los valores con los que se rige el cliente interno para brindar los servicios y productos. Posteriormente se presenta su organigrama estructural analizando lo que tiene el personal para trabajar en las distintas áreas, luego se analizan los documentos que serán de apoyo para desarrollar nuestra auditoría como son; el Manual de Cultura de Servicio, de Crédito y el Manual de Servicio al Cliente, también nuestra base fundamental fue la observación que es una técnica muy importante para nosotros como auditores dentro del entorno.

El personal debe tener muy en cuenta todo lo establecido en estos documentos ya que son muy elementales para que puedan cumplir con sus actividades laborales sin ningún problema y la entidad pueda lograr sus objetivos deseados.

Este instrumento de cultura de servicio establece a todo el personal; la forma de como estar uniformado, en caso de las mujeres su imagen personal, en caso de los hombres bien afeitados, con un estilo de corte de cabello adecuado, esto con el fin

de dar una buena impresión al cliente externo, establece la forma de cómo atender a un cliente, siempre tienen que sonreír, saludar, mantener sus estaciones de trabajo, sus archivos con los que trabajan en orden, limpios, no tener comida en los escritorios, los pasillos de la Cooperativa siempre tienen que estar limpios, las sillas de las salas de espera tienen que estar atractivas para los clientes, este material educa al personal en la forma de cómo contestar al teléfono, el contacto visual que debe tener el cliente interno con el cliente externo, si capta los 3 primeros y últimos minutos la atención de un cliente, no tiene que comer o ingerir bebidas delante de un cliente, la colaboración entre compañeros, si existe compañerismo entre el personal, estar bien uniformados según su cronograma organizado, no tienen que hablar con el otro compañero cuando están atendiendo a un cliente.

Justificación

El presente proyecto de investigación, es el desarrollo de una auditoría de calidad de servicio a la Cooperativa de Ahorro y Crédito ‘‘CACPECO’’, la misma que se convierte como una herramienta de apoyo para la organización, la cual va a permitir conocer el grado de calidad del servicio que brinda al cliente interno a los socios/clientes para el progreso de la institución.

En este sentido el trabajo contribuye, al desarrollo de la entidad, para mejorar la calidad de servicio que brinda el personal administrativo al cliente externo, apoyar a este proceso de auditoría y control interno de las áreas de la entidad.

La Lcda. Virginia Escobar Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ‘‘CACPECO’’, autorizó que se realice este proyecto por la necesidad de conocer qué calidad de servicio ofrece el personal al cliente, manifestó que proporcionará toda la información oportuna y necesaria que el caso requiera, permitió informarnos acerca del funcionamiento de sus manuales de trabajo, de tal manera que se pueda orientar a la gerencia para una correcta y oportuna toma de decisiones.

Es conveniente estudiar y analizar todas aquellas políticas establecidas en los manuales que ayudara a ordenar de manera correcta y lógica para poder aplicar

los diferentes cuestionarios de evaluación de control interno, por lo que la investigación es una necesaria e imprescindible, para el proceso apropiado de nuestro trabajo y a través de ello lograr obtener resultados que ayuden al desarrollo de la cooperativa.

Los beneficios que conlleva esta propuesta no solo van encaminados a fines internos de la organización, sino también a beneficiar a los clientes externos ya que ellos son un pilar fundamental de toda empresa.

3.2.Objetivos

3.2.1. Objetivo General

- ✓ Desarrollar una Auditoría de Calidad a “CACPECO” Matriz, Latacunga aplicando los indicadores como herramienta, para incrementar la eficiencia del servicio con el fin de determinar el grado de cumplimiento de las funciones y políticas establecidas en los Manuales de la Cooperativa.

3.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Recopilar la información necesaria de las funciones establecidas en los manuales de los tres componentes a evaluarse con la finalidad de dar inicio al trabajo de Auditoría.
- ✓ Aplicar técnicas, facilitará desarrollar la evaluación de mejor manera para poder obtener resultados que muestren el estado real y a la vez emitir recomendaciones que ayuden a mejorar el Control Interno de la Cooperativa.
- ✓ Realizar un Informe Final de Auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones efectivas para ayudar a la toma de decisiones oportunamente por parte de la Gerencia.

3.3. Desarrollo de la propuesta

FASE I: INFORMACIÓN GENERAL

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

|  <p style="text-align: center;"> "A&M" AUDITORES S.A AUDITORIA DE CALIDAD LATACUNGA-ECUADOR </p> <p style="text-align: center;">ÍNDICE DE ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN</p> | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------|---|------------|----------------|--------|---------------------|-------------------|---------------|--------|-------------|-------------------|
| APL10 | ÍNDICE | ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA | No. | | | | | | | | |
| APL11 | CP | Carta de Presentación | 1/1 | | | | | | | | |
| APL12 | PS | Propuesta de Servicios | 1/1 | | | | | | | | |
| APL13 | PT | Propuesta Técnica | 3/3 | | | | | | | | |
| APL14 | CS | Contrato de Servicios | 2/2 | | | | | | | | |
| APL15 | CC | Carta de Compromiso | 1/1 | | | | | | | | |
| APL16 | SIG | Siglas a utilizarse por los integrantes del grupo | 1/1 | | | | | | | | |
| APL20 | | PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA | | | | | | | | | |
| APL21 | MPL | Memorándum de Planificación | 1/1 | | | | | | | | |
| APL22 | EPCI | Evaluación Preliminar del Control Interno | 1/1 | | | | | | | | |
| APL23 | MPPR | Matriz de Ponderación Preliminar del Riesgo | 1/1 | | | | | | | | |
| APL24 | DNRC | Determinación del Nivel de riesgo y Confianza | 1/1 | | | | | | | | |
| APL25 | CT | Cronograma de Trabajo | 1/1 | | | | | | | | |
| APL26 | IM | Índices y Marcas de Auditoría | 1/1 | | | | | | | | |
| APL27 | P | Personal de la Cooperativa | 1/1 | | | | | | | | |
| <table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>CHCMA – PVSM</td> <td>21-09-2014</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td>SMJR</td> <td>21-10-2014</td> </tr> </table> | | | | Elaborado por: | Fecha: | CHCMA – PVSM | 21-09-2014 | Revisado por: | Fecha: | SMJR | 21-10-2014 |
| Elaborado por: | Fecha: | | | | | | | | | | |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 | | | | | | | | | | |
| Revisado por: | Fecha: | | | | | | | | | | |
| SMJR | 21-10-2014 | | | | | | | | | | |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CP
1/1

APL10 ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

APL11 CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 10 de marzo del 2014

Señora Lcda.

Lcda. Virginia Escobar

Representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPECO"
Latacunga

Presente.-

De nuestras consideraciones:

"A&M" AUDITORES S.A, es una firma auditora que opera desde el 2008 en la ciudad de Latacunga, ubicada en el barrio Centro sector Parque Vicente León. Poseemos una trayectoria sinigual conformamos un equipo de profesionales junto con la experiencia acumulada en el campo de la auditoría financiera a las diferentes instituciones públicas y privadas, ofrecemos los servicios de Auditorías: Externa, de Calidad, Administrativa, de Gestión, Ambiental donde hemos demostrado la calidad de nuestros trabajos con la mayor eficiencia y efectividad que lo amerita.

Esperamos una pronta respuesta para tratar personalmente asuntos relacionados con el trabajo a emprender.

Atentamente,

A&M Auditores S.A

Mayra Chasiquiza

Prestadora de Servicios

Silvana Pruna

Prestadora de Servicios

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

PS
1/1

APL12 PROPUESTA DE SERVICIOS

Latacunga, 10 de marzo del 2014

Señora Lcda.
Virginia Escobar

Representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPECO"
Latacunga

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente agradecemos a la gerencia de la institución, por la invitación realizada a nuestra firma auditora para contratar los servicios de auditoría, de ser favorecidos con la aprobación de la presente propuesta, nuestro desempeño merecerá nuestro mayor esfuerzo. Es preciso mencionar que nuestro trabajo tendrá como objetivo realizar un examen para formular recomendaciones que permitan fortalecer y mejorar el control de calidad de servicio si es necesario. Esta auditoría será realizada de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Colocamos a su disposición nuestra experiencia acumulada por varios años de trabajo, conforme a sus deseos y necesidades de la Empresa.

Por la atención brindada al presente documento, anticipamos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente,

A&M Auditores S.A

Mayra Chasiquiza

Silvana Pruna

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

PT
1\3

APL13 PROPUESTA TÉCNICA

NATURALEZA DEL ESTUDIO

A&M Auditores, realizará un Examen de una Auditoría de Calidad de Servicio a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPECO".

ALCANCE

Al período del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

OBJETIVO

- ✓ Desarrollar una Auditoría de Calidad a "CACPECO" Matriz, Latacunga aplicando los indicadores como herramienta, para incrementar la eficiencia del servicio con el fin de determinar el grado de cumplimiento de las funciones y políticas establecidas en los Manuales de la Cooperativa.

ESTRATEGIA

El análisis se realizará en base a información dotada por la Cooperativa, también por medio de observación, entrevistas, cuestionarios de evaluación, todo esto que sirva para sus fines de lucro y solvencia económica.

ACCIONES

- ✓ Solicitud de información y presentación de documentos.
- ✓ Recepción de la información.
- ✓ Revisión de la información
- ✓ Conocimiento e integración del manual de Cultura de Servicios y Crédito
- ✓ Realizar diagnóstico preliminar.
- ✓ Elaboración de cuestionarios.
- ✓ Revisión técnica de los cuestionarios.
- ✓ Aplicación de cuestionarios.

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

PT
2\3

APL13 PROPUESTA TÉCNICA

- ✓ Realizar un análisis en base a la información obtenida de los cuestionarios.
- ✓ Determinar recomendaciones a través de las observaciones en el entorno laboral interno.

Recursos humanos

- ✓ Ing. Julio Ramiro Salazar Molina. M B A
- ✓ Chasiquiza Casillas Mayra Alejandra
- ✓ Pruna Vergara Silvana Mariela

Recursos Materiales

- ✓ Laptop
- ✓ Flash Memory
- ✓ Suministros y materiales de oficina
- ✓ Impresora

Recursos financieros

| CANTIDAD | RECURSOS | V. UNITARIO | TOTAL |
|-----------------------------|---------------------|--------------|-------|
| | MATERIALES | | |
| 5 | Resmas de papel bon | 4,00 | 20,00 |
| 4 | Esferográficos | 0,30 | 1,20 |
| 3 | Lápices | 0,25 | 0,75 |
| 7 | Resaltadores | 1,30 | 9,10 |
| 6 | Bicolores | 0,60 | 3,60 |
| 2500 | Copias | 0,015 | 37,50 |
| 6 | Anillados | 2,00 | 12,00 |
| TRANSPORTE | | 50,00 | 50,00 |
| Movilización y alimentación | | 60,00 | 60,00 |
| Imprevistos 10% | | 29,12 | 29,12 |

MATERIALES + TRANSPORTE

TOTAL \$ 223.27

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

PT
3\3

APL13 PROPUESTA TÉCNICA

Resultado esperado:

Emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones para mejorar la atención que brinda el personal de la entidad al cliente utilizando los recursos disponibles y cumplir con los objetivos planteados.

Información complementaria:

Recolección y revisión de manuales y funcional de la institución, al personal de las áreas se le comunicará oportunamente que se efectuará una auditoría de calidad de servicios con el fin de obtener su importante colaboración.

Atentamente,

A&M Auditores S.A.

Mayra Chasiquiza

Silvana Pruna

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A

AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR

**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD**

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**CS
1/2**

APL14 CONTRATO DE SERVICIOS

En la ciudad de Latacunga, al quinto día del mes de Abril del 2014, se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios entre A&M AUDITORES, a quien en particular se denominara como "la Empresa Contratada" representada por la Srta. Silvana Pruna en calidad de Coordinadora y por otra parte la Sra. Virginia Escobar, representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cacpeco", a quien se la denominará como "La Empresa Contratante de nuestro servicio", se da a conocer el contrato establecido con las siguientes cláusulas:

PRIMERA

OBJETO DEL CONTRATO.- La empresa contratada de servicio, se compromete a realizar el trabajo de Auditoría de Calidad de servicio a la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CACPECO"**, correspondiente al año 2013, aplicando al máximo su capacidad y conocimientos para cumplirla satisfactoriamente, así como guardar una conducta imparcial, por lo que la contratante del servicio se compromete a dar todas las facilidades necesarias para la realización del proyecto.

SEGUNDA

HONORARIOS.- El motivo del desarrollo de la auditoría, es un requisito para la adquisición del título profesional, no está tomado en cuenta pedir honorarios, se ejecutará según lo planificado en el cronograma de actividades.

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A

AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR

**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD**

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**PS
2/2**

APL14 CONTRATO DE SERVICIOS

TERCERA

TIEMPO.- El plazo para la entrega del informe final será de 5 meses contados a partir del día siguiente de la suscripción del presente contrato.

CUARTA

RESCISIÓN.- La contratante del servicio, tendrá el derecho de verificar si los servicios de este contrato, se están ejecutando por la persona que contrato el servicio de acuerdo con las clausulas pactadas en el presente documento, en caso de que no se cumplan las actividades del contrato por parte de la persona contratada del servicio, dará lugar a la anulación del presente contrato lo que será comunicado por escrito.

Quedando claro, leído y aceptado por las dos partes contratantes, enterados del contenido legal de las cláusulas, lo firman de conformidad en Latacunga al quinto día del mes de abril del 2014.

Atentamente,

**CLIENTE DE LA
COOPERATIVA**

Sra. Virginia Escobar
REPRESENTANTE

**POR EL AUDITOR
A&M AUDITORES**

C.P.A Srta. Mayra Chasiquiza
AUDITORA

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A

AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR

**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD**

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**CC
1/1**

APL15 CARTA COMPROMISO

Latacunga, 08 de abril del 2014

Señora Lcda.

Virginia Escobar

Representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPECO" Latacunga

Presente.-

De nuestra consideración:

La presente tiene la finalidad de confirmar nuestro acuerdo concerniente a los términos de convenio y naturaleza de los servicios que llevaremos a cabo para la auditoría de calidad de servicios en la **Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPECO" Latacunga**, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

Las condiciones son las siguientes:

Período: Este convenio será por un período de 5 meses. Ninguna de las partes puede dar por finalizarlo antes de este tiempo y sin entregar previo el aviso por escrito correspondiente a la otra parte.

Obligaciones: Nuestras obligaciones incluyen:

- ✓ Aplicar una auditoría de calidad de servicios
- ✓ Presentar los reportes mensuales sobre el progreso de la auditoría.
- ✓ Preparación del informe final, en la cual se determinará recomendaciones y conclusiones.

Compensación: Este servicio será gratuito se la realizará como proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, por lo que las testistas no asumen por medio del presente contrato ninguna obligación de responder frente a terceros por las consecuencias que ocasione algún error involuntario en el desarrollo de la auditoría.

Atentamente,

A&M Auditores S.A

Mayra Chasiquiza

AUDITORA

Silvana Pruna

AUDITORA

| | |
|-------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA-PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

SIGUT
1/1

APL16 SIGLAS DE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO

| SIGLAS | DESCRIPCIÓN | CARGO |
|----------------|-------------------------------------|--------------------|
| M&S | ANDREA&MATEO AUDITORES | FIRMA DE AUDITORÍA |
| CHCMA | CHASIQUIZA CASILLAS MAYRA ALEJANDRA | JEFE DE EQUIPO |
| PVSM | PRUNA VERGARA SILVANA MARIELA | AUDITOR OPERATIVO |
| SMJR | SALAZAR MOLINA JULIO RAMIRO | SUPERVISOR |

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD

MPL
1/1

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

APL20 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

APL21 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Auditoría de Calidad de Servicios: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPECO" Latacunga

Período: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Preparado por: Chasiquiza Casillas Mayra Alejandra

Pruna Vergara Silvana Mariela

Revisado por: Ing. Salazar Molina Julio Ramiro. M B A

Objetivos de la auditoria

- ✓ Recopilar la información necesaria de las funciones establecidas en los manuales de los tres componentes a evaluarse con la finalidad de dar inicio al trabajo de Auditoría.
- ✓ Aplicar técnicas, facilitará desarrollar la evaluación de mejor manera para poder obtener resultados que muestren el estado real y a la vez emitir recomendaciones que ayuden a mejorar el Control Interno de la Cooperativa.
- ✓ Realizar un Informe Final de Auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones efectivas para ayudar a la toma de decisiones oportunamente por parte de la Gerencia.

Alcance de la auditoría

La auditoría de calidad de servicios, se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPECO" Latacunga en un período de 150 días.

Componentes examinados

- ✓ Departamento de Servicio al Cliente
- ✓ Departamento de Créditos
- ✓ Departamento de Cajas

Salazar Molina Julio Ramiro M.B.A
Supervisor

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD

EPCI
1/1

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

APL22 EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL CONTROL INTERNO

OBJETIVO: Evaluar el control interno de la : Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPECO"
Latacunga

| No. | Preguntas | Respuestas | | | Observaciones |
|-----|--|------------|----|-----|--|
| | | SI | NO | N/A | |
| 1 | Cuál es la Misión y Visión de la Cooperativa | | X | | Todos los empleados no saben la misión ni la visión de la Cooperativa. |
| 2 | Cuáles son los objetivos estratégicos de la cooperativa | X | | | Si saben los empleados los objetivos. |
| 3 | Qué porcentaje de conocimiento tiene en los procedimientos que trabaja diariamente | X | | | No saben en un 100% como seguir un procedimiento de trabajo. |
| 4 | Se siente bien remunerado | | X | | No se sienten bien remunerados la mayor parte de empleados. |
| 5 | Cuáles son los valores del cooperativismo | X | | | Si saben los valores del Cooperativismo. |

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA - PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



MPPR AUDITORES S.A AUDITORIA DE CALIDAD
 LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

MPPR
1/1

APL23 MATRIZ DE PONDERACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO

| No. | COMPONENTE | % | CALF | FUENTE DE VERIFICACIÓN | OBSERVACIONES |
|--------------|--|------------|-----------|--------------------------------|---|
| 1 | Cuál es la Misión y Visión de la Cooperativa | 20 | 8 | 85 Empleados de la Cooperativa | El 32% de empleados de la cooperativa no saben la misión y visión. |
| 2 | Cuáles son los objetivos estratégicos de la cooperativa | 20 | 14 | 85 Empleados de la Cooperativa | El 56% de los empleados saben los objetivos estratégicos de la Cooperativa. |
| 3 | Qué porcentaje de conocimiento tiene en los procedimientos que trabaja diariamente | 20 | 17 | 85 Empleados de la Cooperativa | El 68% del personal saben los procedimientos. |
| 4 | Se siente bien remunerado | 20 | 16 | 85 Empleados de la Cooperativa | El 64% del personal se sienten bien remunerados. |
| 5 | Cuáles son los valores del cooperativismo | 20 | 8 | 85 Empleados de la Cooperativa | El 32% del personal saben los valores del Cooperativismo |
| TOTAL | | 100 | 63 | | |

APL24 DETERMINACIÓN DEL NIVEL RIESGO Y CONFIANZA

| ← NIVEL DE RIESGO → | | |
|------------------------|--------------|------------|
| ALTO (A) | MEDIO (M) | BAJO (B) |
| 15% AL 50% | 51% AL 75% | 76% AL 95% |
| BAJO (B) | MODERADA (M) | ALTO (A) |
| ← NIVEL DE CONFIANZA → | | |

CP = Confianza Ponderada
CT = Calificación Total
PT = Ponderación Total

FORMULA:

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{63 * 100}{100}$$

$$CP = 63\%$$

CONCLUSION: Al determinar el nivel de riesgo de la Cooperativa CACPECO se determina que el nivel de confianza es MODERADA, lo que quiere decir que el riesgo de auditoría es MEDIO, por lo tanto se deduce que no existen errores en las actividades, es decir que el control interno es confiable.

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA - PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

APL25 CRONOGRAMA DE TRABAJO

| N.- | ACTIVIDAD | DURACION | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|----------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|
| | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| 1 | Visita Preliminar | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Inicio del Trabajo(Firma del contrato) | | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Recolección de información | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Revisión de Documentos | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Entrevista con la Gerente | | | | | | | X | | | | | | | | | | | |
| 6 | Encuesta al Personal | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| 7 | Análisis e Interpretación de Resultados | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | |
| 8 | Elaboración del Cuestionario de Control Interno | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | |
| 9 | Resultados del Cuestionario de Control Interno | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 10 | Aplicación de los Indicadores de Calidad | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | |
| 11 | Análisis de las Debilidades de Control Interno | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 12 | Borrador del Informe de Auditoría | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 13 | Informe General de Auditoría | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

MA
1/1

APL26 ÍNDICES Y MARCAS DE AUDITORÍA

| SÍMBOLO | SIGNIFICADO |
|----------------|---|
| ✓ | Revisado |
| ∅ | Incumplimiento de normas, manuales, reglamentos y planificación |
| √ | Verificado por el auditor |
| € | Sustentado con evidencia |
| / | Respuesta afirmativa |
| ∞ | Observado |
| £ | Analizado |
| PA | Programa de Auditoria |
| W | Comentario – Observación |
| PCI | Puntos de Control Interno |
| AP | Archivo Permanente |
| APL | Archivo de Planificación |

ÍNDICES DE PAPELES DE TRABAJO

| ÍNDICES | CUENTAS |
|----------------|--------------------------|
| APL | Archivo de Planificación |
| AP | Archivo Permanente |
| AC | Archivo Corriente |

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD

PC
1/1

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

APL 27 PERSONAL DE LA COOPERATIVA

| PERSONAL DE "CACPECO" | NÚMERO DE PERSONAS |
|----------------------------------|-------------------------------|
| GERENCIAL | 1 |
| DIRECTIVOS | 13 |
| COORPORATIVOS | 25 |
| OPERATIVOS | 30 |
| ADMINISTRATIVOS | 16 |
| TOTAL | 85 |

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA - PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |

FASE II: CONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA ENTIDAD

ARCHIVO PERMANENTE



"A&M"
AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR

ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

| AP10 | ÍNDICE | INFORMACIÓN GENERAL | PT |
|-------------|------------|-------------------------------------|------------|
| AP11 | RH | Reseña Histórica | 1/1 |
| AP12 | MVO | Misión, Visión, objetivos | 1/1 |
| AP13 | UE | Ubicación de la Cooperativa | 1/1 |
| AP14 | HT | Horarios de Trabajo | 1/1 |
| AP20 | | ACTIVIDADES COMERCIALES | |
| AP21 | PP | Principales Productos | 1/1 |
| AP22 | NC | Número de Clientes | 1/1 |
| AP23 | PP | Principales Proveedores | 1/1 |
| AP30 | | POLÍTICAS INSTITUCIONALES | |
| AP31 | PVI | Políticas y Valores Institucionales | 1/1 |
| AP32 | BL | Base Legal | 1/1 |
| AP33 | OE | Organigrama Estructural | 1/1 |

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A

AUDITORIA DE CALIDAD

LATACUNGA-ECUADOR

ARCHIVO PERMANENTE

AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

RH
1/1

AP10 INFORMACIÓN GENERAL

AP11 Reseña Histórica

La familia CACPECO LTDA., emprendió sus servicios el 14 de marzo de 1988, fueron 38 socios con su socio mayoritario quién fue el fundador Don Luigi Ripalda Bonilla, dieron a Cotopaxi la primera Institución Financiera, cuyo objetivo fue brindar la oportunidad al micro y pequeño empresario de fortalecer su negocio; desde entonces, este propósito ha ido consolidándose, pues son miles de asociados que han mejorado su vida y la de sus seres queridos.

La apertura de la población de la zona centro del País nos ha permitido llegar a grupos menos favorecidos, como mujeres cabezas de hogar y microempresarios residentes en zonas de difícil acceso.

AP12 Misión, Visión, Objetivos

Misión

Entregamos soluciones financieras solidarias, acorde a las condiciones del entorno que contribuyen al desarrollo socio-económico de la comunidad, con productos y servicios de calidad, promoviendo nuestros valores la preservación y cuidado del medio ambiente; en comunicación permanente con nuestros grupos de interés y su proactiva participación.

Visión

Somos una cooperativa de alta aceptación en sus zonas de influencia, con estándares de calidad comprometidos con el desarrollo de nuestros grupos de interés, dentro de un equilibrio financiero, social y medioambiental.

| | |
|-------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA-PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

O/UC
1/1

Objetivos

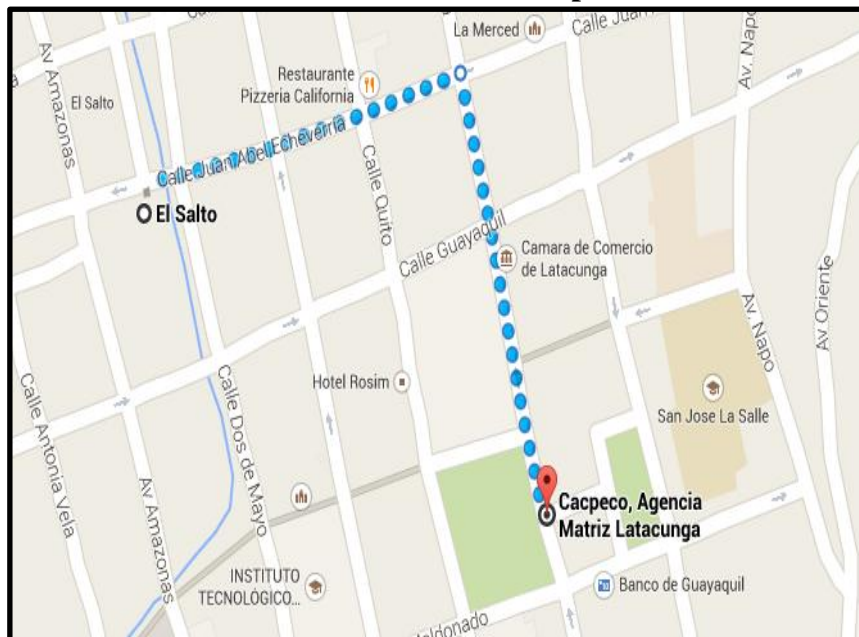
Mantener un adecuado equilibrio entre el negocio financiero y el mercado, así al finalizar el período estratégico, el negocio financiero será suficiente para absorber el costo operativo directo de la institución.

Atender necesidades financieras de un amplio sector de la población vinculados a la pequeña empresa.

Poseer un recurso humano comprometido, entusiasta, dinámico y leal a la institución y por sobre todo, enfocado hacia el cliente.

Hacer uso de las mejores tecnologías disponibles, con el propósito de reducir y optimizar sus costos operacionales y con el fin de competir exitosamente frente a instituciones mayores.

AP13 Ubicación de la Cooperativa



Fuente: mapas.com

| | |
|-------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA-PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A

AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR

**ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD**

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**HT/PP
1/1**

AP14 HORARIO DE TRABAJO

De 8:30 am. A 17:30 pm de lunes a viernes (1 hora de almuerzo)

De 9:00 am. A 13:00 pm sábados (una sola jornada de trabajo)

AP20 ACTIVIDADES COMERCIALES

AP21 Principales Productos

La Cooperativa es una Institución Financiera dedicada a brindar productos y servicios financieros, los cuales se detallan a continuación:

Productos de captaciones que ofrece la cooperativa

- Ahorro a la Vista
- Ahorro a plazo fijo
- Cuenta Práctica
- Cuenta Infantil
- Ahorro de Inversión

Servicios que ofrece la cooperativa

- Pago de Nomina
- Giros del Exterior
- Seguros Bienestar
- Débito y Crédito en cuenta
- Unidad Móvil
- Seguro de Desgravamen
- Transferencias Interbancarias
- Cajeros Automáticos
- Bono de Desarrollo Humano
- Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE)
- Pago de Servicios Varios

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA-PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
 AUDITORIA DE CALIDAD
 LATACUNGA-ECUADOR
 ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**NC/NP
1/1**

AP22 Número de Clientes

Clientes de la Cooperativa Matriz "CACPECO" Ltda.

| AGENCIA | CLIENTES |
|---------------|-------------|
| MATRIZ | 5879 |

Fuente: Cooperativa "Cacpeco" Ltda

AP23 Principales Proveedores.

| N.- | EMPRESA | AREA RESPONSABLE | ACTIVIDAD | CIUDAD DEL PROVEEDOR |
|-----|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|----------------------|
| 1 | AGENCIA DE PUBLICIDAD TRIAL | MERCADEO | MATERIAL PUBLICITARIOS | LATACUNGA |
| 2 | AJ COMPUTACIÓN | SISTEMAS | EQUIPOS DE COMPUTO | LATACUNGA |
| 3 | ALMACÉN BELECCY | LOGÍSTICA | COMPRAS VARIAS | LATACUNGA |
| 4 | AREA DIESEL COTOPAXI | LOGÍSTICA | VENTA DE PIEZAS DE VEHICULOS | LATACUNGA |
| 5 | ALTA SEGURIDAD | LOGÍSTICA | INGENIERIA ELECTRICAS | AMBATO |
| 6 | AROMAS DEL ECUADOR | LOGÍSTICA | MATERIALES DE LIMPIEZA | LATACUNGA |
| 7 | ARQ. HERNAN HIDALGO | LOGÍSTICA | MUEBLES | RIOBAMBA |
| 8 | ARQ. NAVAS MORA CARLOS | LOGÍSTICA | CONSTRUCCIÓN | LATACUNGA |
| 9 | ARTE HOGAR | LOGÍSTICA | RECUERDOS | LATACUNGA |
| 10 | ATHISI CIA LTDA | LOGÍSTICA | EQUIPOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL | LATACUNGA |
| 11 | BAZAR Y PAPELERIA LA ECONOMÍA | LOGISTICA | SUMINISTRIS | SIGCHOS |
| 12 | BLIND GLASS SECURITY | SEGURIDADES | CAJAS FUERTES Y PUERTAS BLINDADES | AMBATO |
| 13 | BOLAÑOS TUPIÑO JUAN FERNANDO | LOGISTICA | ESTUCHES | QUITO |
| 14 | NOTARIO QUINTO DEL CANTON LATACUNGA | LOGISTICA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA SUPERIOR | LATACUNGA |
| 15 | CALZADO FERNANDITO 2 | LOGISTICA | ZAPATOS PERSONAL | LATACUNGA |
| 16 | CAMISERIA INGLESA | TALENTO HUMANO | CAMISERIA | LATACUNGA |
| 17 | CASILLAS PARRA BOLIVAR GUILLERMO | TALENTO HUMANO | VENTA DE SIMINISTROS DE OFICINA | LATACUNGA |
| 18 | CARLOS MIRANDA | LOGISTICA | ROLLOS DE CAJERO | QUITO |

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA-PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD

PVI
1/1

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

AP30 POLÍTICAS INSTITUCIONALES

AP31 Políticas y Valores Institucionales

3.1. Políticas

- ✓ Promovemos la valoración del ser humano, como el eje central de nuestras actividades, fomentamos su crecimiento sostenible enfocado a al mejoramiento de sus condiciones de vida.
- ✓ Buscamos a través del impulso de nuestras políticas concienciar el valor de nuestros recursos naturales renovables, propiciando en las generaciones jóvenes el respeto que éstos merecen.
- ✓ El manejo transparente de los recursos financieros, así como la entrega de información oportuna han creado a través de nuestras políticas relaciones de largo plazo con los diferentes Stakeholders.

- ✓ **Compromiso**

Es el alto grado de involucramiento y una constante actitud positiva frente a la institución.

- ✓ **Transparencia**

Es vincularnos con total integridad con nuestras partes interesadas.

- ✓ **Solidaridad**

Es la mano amiga en el momento oportuno.

- ✓ **Enfoque al logro**

Es tener claro a dónde deseamos llegar.

- ✓ **Humildad**

Consiste en aceptarnos con nuestras habilidades y nuestros defectos.

AP32 Base Legal

Actualmente la Cooperativa "CACPECO", se encuentra conformada por la Asamblea General de Socios, Consejo de Administración y por Gerente General.

El marco legal que rige las actividades en la empresa está integrado por:

- ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Ley de Seguridad Social
- ✓ Código Laboral

| | |
|-------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA-PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A

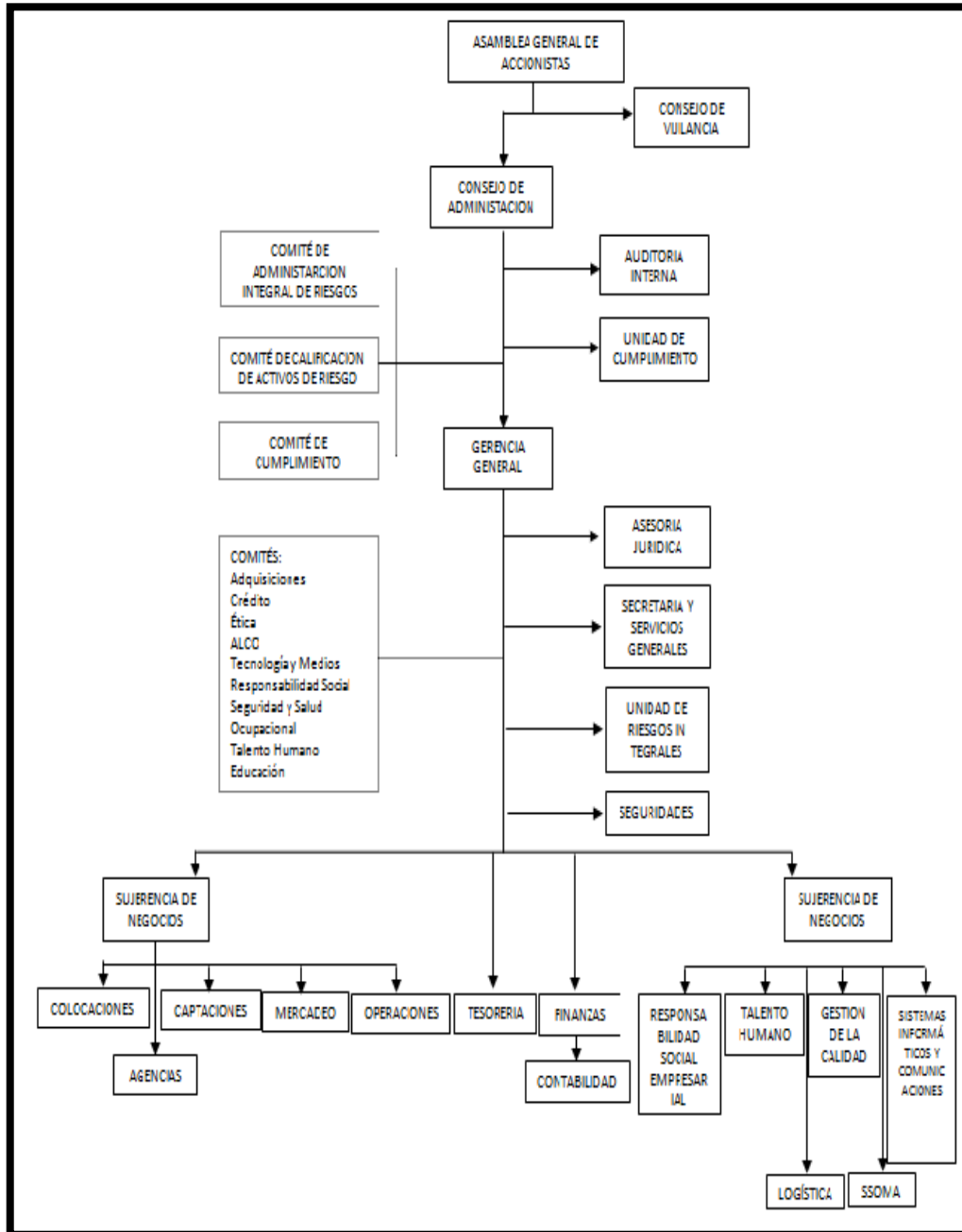
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR

**ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD**

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**EO
1/1**

AP33 Estructura Organizacional



Fuente: Cooperativa Cacpeco

FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

ARCHIVO CORRIENTE



"A&M"
AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR

GUÍA DE CONFORMACIÓN DEL ARCHIVO CORRIENTE

| AC10 | ÍNDICE | INFORMACIÓN GENERAL | No. |
|------|------------|--|------------|
| AC11 | PA | Programa de Auditoría | 1/1 |
| AC12 | ECI | Evaluación General de Control Interno por Componente | 1/1 |
| AC13 | MPR | Matriz de Ponderación de Riesgo por Componente | 1/1 |
| AC14 | DRC | Determinación del Riesgo y Confianza por Componente | 1/1 |
| AC15 | IG | Indicadores de Calidad por Componente | 1/1 |
| AC16 | CN | Cédulas Narrativas por Componente | 1/1 |
| AC17 | HC | Hallazgos por Componente | 2/2 |

| | |
|--------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA –PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A

AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR

ARCHIVO CORRIENTE

AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**PA
1/1**

AC10 INFORMACIÓN GENERAL

AC11 Programa de Auditoría

COMPONENTE: Departamento de Servicio al Cliente

Objetivo: Determinar el grado de eficiencia con que se realizan las actividades en este departamento.

| No. | PROCEDIMIENTOS | REF/PT | ELABORADO POR: | FECHA |
|-----|--|--------|----------------|------------|
| 1 | Elaborar el cuestionario de control interno. | CI | CHCMA - PVSM | 10-06-2014 |
| 2 | Elaborar una matriz de ponderación de riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Calidad. | MPR/NC | CHCMA - PVSM | 20-06-2014 |
| 3 | Evaluar los elementos de la calidad de servicio mediante los indicadores. | IG | CHCMA - PVSM | 26-06-2014 |
| 4 | Realizar una hoja de hallazgos con los puntos de control interno. | HCI | CHCMA - PVSM | 24/08/2014 |
| | | | Elaborado por: | Fecha: |
| | | | CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| | | | Revisado por: | Fecha: |
| | | | SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
 AUDITORIA DE CALIDAD
 LATACUNGA-ECUADOR
 ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD

ECI
1/1

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

AC12 EVALUACIÓN GENERAL DEL CONTROL INTERNO

COMPONENTE: DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE

Objetivo:

| No. | Preguntas | Respuestas | | | Observaciones |
|-----|--|------------|----|-----|--|
| | | SI | NO | N/A | |
| 1 | Gestiona con el Socio/Cliente la apertura de la Cuenta | X | | | |
| 2 | Verificar los formularios del CONSEP, los depósitos grandes de donde provienen | X | | | |
| 3 | Posee documentos para la apertura de la cuenta del socio | X | | | |
| 4 | Archiva la información adecuadamente | | X | | No es archivada la información adecuadamente |
| 5 | Oferta más de 3 productos y servicios adicionales a los clientes | | X | | No ofertan más de 3 productos y servicios. |

| | |
|-------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA-PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A

AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR

ARCHIVO CORRIENTE

AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

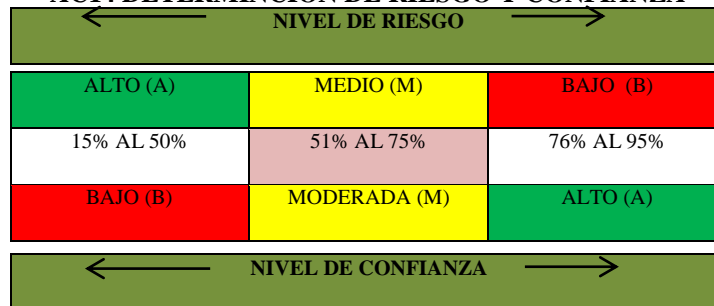
**MPR/DSC
1/1**

AC13 MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO

COMPONENTE: DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE

| No. | COMPONENTE | % | CALF | FTE. VERIFICACIÓN | OBSERVACIONES |
|--------------|--|------------|-----------|------------------------------|--|
| 1 | Gestiona con el Socio/Cliente la apertura de la Cuenta | 20 | 16 | 5 Empleados del Departamento | De 5 empleados, 4 dicen que sí y 1 que no. |
| 2 | Verificar los formularios del CONSEP, los depósitos grandes de donde provienen | 20 | 15 | 5 Empleados del Departamento | De 5 empleados, 4 dicen que sí y 1 que no. |
| 3 | Posee documentos para la apertura de la cuenta del socio | 20 | 17 | 5 Empleados del Departamento | De 5 empleados, 3 dicen que sí y 1 que no. |
| 4 | Archiva la información adecuadamente | 20 | 9 | 5 Empleados del Departamento | De 5 empleados, 2 dicen que sí y 1 que no. |
| 5 | Oferta más de 3 productos y servicios adicionales a los clientes | 20 | 17 | 5 Empleados del Departamento | De 5 empleados, 3 dicen que sí y 1 que no. |
| TOTAL | | 100 | 74 | | |

AC14 DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA



CP = Confianza Ponderada
CT = Calificación Total
PT = Ponderación Total

FORMULA:

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{74 * 100}{100}$$

$$CP = 74\%$$

CONCLUSIÓN: Al ejecutar la matriz de evaluación del riesgo al departamento de servicio al cliente se determinó que el nivel de riesgo es medio y el nivel de confianza es moderada, por lo que se concluye que el control interno es confiable.

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**IC
1/1**

AC15 INDICADORES DE CALIDAD

COMPONENTE: DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE

1. ¿Gestiona con el Socio/Cliente la apertura de la Cuenta?

$$\frac{\text{Aperturas de Cta. Programadas}}{\text{Meta de Apertura de Cuentas}} = \frac{6}{10} = 0.6 * 100 = 60 \% \text{ de } \mathbf{Eficacia}$$

Análisis: Según los datos arrojados en base a nuestra revisión se determinó que se cumple las metas planteadas en un 60%.

2. ¿Verificar los formularios del CONSEP, los depósitos grandes de donde provienen?

$$\frac{\text{CONSEP Realizados}}{\text{Depósitos Recibidos}} = \frac{10}{10} = 0.1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Eficiencia}$$

Análisis: A través de la revisión de documentos en los archivos del CONSEP verificamos que en se cumple la actividad de trabajo en un 100%.

3. ¿Posee documentos para la apertura de la cuenta del socio?

$$\frac{\text{Documentos Recibidos}}{\text{Apertura de Cta. Realizadas}} = \frac{10}{10} = 0.1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Efectividad}$$

Análisis: Según la opinión de 10 clientes se determinó que el departamento cumple con esta política establecida en el manual en un 100%.

4. ¿Archiva la información adecuadamente?

$$\frac{\text{Documentos Archivados}}{\text{Total Documentos Recibidos}} = \frac{3}{10} = 0.3 * 100 = 30\% \text{ de } \mathbf{Eficacia}$$

Análisis: Mediante la revisión de los archivos pudimos observar que no hay un orden según el manual por lo que cumplen en un 30% el trabajo realizado.

5. ¿Oferta más de 3 productos o servicios adicionales a los clientes?

$$\frac{\text{Oferta de Productos}}{\text{Productos Totales}} = \frac{4}{10} = 0.4 * 100 = 40 \% \text{ de } \mathbf{Eficiencia}$$

Análisis: Por medio de la observación, se determinó que no ofrece el personal al cliente más de 3 servicios y productos están cumpliendo con un 40% su trabajo.

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CN
1/1

AC16 CÉDULA NARRATIVA

COMPONENTE: DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE

Se observó en este departamento que es muy importante porque está directamente relacionado con el cliente ya que este se encarga de realizar muchas actividades establecidas en el manual como son la apertura de cuentas, activar y desactivar cuentas, ofrecen los productos y servicios que brinda la Cooperativa el control interno en este departamento es fundamental.

Se determinó por medio de la observación realizada a 10 clientes que solicitaban la apertura de una cuenta por lo que el personal solo le brindó ese servicio de ahí no ofrecían más productos ni servicios.

En el momento que solicitamos que nos faciliten la carpeta de archivos de aperturas de cuenta detectamos que no existe un orden adecuado a lo que establece el manual.

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



A&M" AUDITORES S.A AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

H
1/2

AC17 HALLAZGOS POR COMPONENTE

COMPONENTE: DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE

HALLAZGO 1: NO EXISTE UN ARCHIVO ADECUADO

CONDICIÓN: Incumplimiento de las políticas establecidas en el Manual de Cultura de Servicio.

CRITERIO: La Cooperativa cuenta con un manual adecuado para la correcta funcionalidad del trabajo

CAUSA: Falta de tiempo por afluencia de clientes

EFFECTO: Pérdida de documentos por lo que se retrasa una atención eficiente en futuros requerimientos de los clientes

CONCLUSIÓN: La falta de tiempo provoca mal archivo de documentos y retraso en procesos futuros.

RECOMENDACIÓN: Los empleado deben regirse al manual establecido para poder optimizar su tiempo.

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



A&M" AUDITORES S.A AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

H
2/2

AC17 HALLAZGOS POR COMPONENTE

COMPONENTE: DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE

HALLAZGO 2: FALTA DE INFORMACION DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS

CONDICIÓN: Incumplimiento por parte del personal

CRITERIO: La institución cuenta con un manual en donde se establece la oferta de productos adicionales a los que el cliente requiere.

CAUSA: El personal no cumple con lo establecido en el manual

EFECTO: Los clientes no tienen conocimiento de productos o servicios que ellos requieran.

CONCLUSIÓN: El incumplimiento de esta política de la empresa produce la pérdida de potenciales clientes.

RECOMENDACIÓN: Capacitar al personal con la finalidad de dar a conocer a los clientes todos los beneficios que provee la Cooperativa

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A AUDITORIA DE CALIDAD
 LATACUNGA-ECUADOR
 ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

PA
1/1

AC10 INFORMACIÓN GENERAL

AC11 Programa de Auditoría

COMPONENTE: Departamento de Crédito

OBJETIVO: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se cumplen las actividades encomendadas.

| No. | PROCEDIMIENTOS | REF/PT | ELABORADO POR: | FECHA |
|-----|--|------------|----------------|------------|
| 1 | Elaborar el cuestionario de control interno. | CI | CHCMA - PVSM | 10-06-2014 |
| 2 | Elaborar una matriz de ponderación de riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Calidad. | MPR/ NC | CHCMA - PVSM | 20-06-2014 |
| 3 | Evaluar los elementos de la calidad de servicio mediante indicadores. | IG | CHCMA - PVSM | 26-06-2014 |
| 4 | Realizar una hoja de hallazgos con los puntos de control interno. | HCI | CHCMA - PVSM | 24-08-2014 |

| | |
|----------------|------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD

EGCI/DRC
1/1

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

AC12 EVALUACIÓN GENERAL DEL CONTROL INTERNO

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Objetivo:

| No. | Preguntas | Respuestas | | | Observaciones |
|-----|--|------------|----|-----|---------------|
| | | SI | NO | N/A | |
| 1 | ¿Se evalúa los riesgos del crédito antes de otorgar al cliente? | X | | | |
| 2 | ¿Se planifica y supervisa las actividades del departamento de crédito? | X | | | |
| 3 | ¿Existe un reglamento de crédito? | X | | | |
| 4 | ¿Dígame un objetivo del manual de Crédito? | X | | | |
| 5 | ¿Existe un adecuado control en la concesión de créditos? | X | | | |

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



A&M" AUDITORES S.A
 AUDITORIA DE CALIDAD
 LATACUNGA-ECUADOR
 ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2013

MPR/DR-C/DC
1/1

AC13 MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

| No. | COMPONENTE | % | CALF | FTE. VERIFICACIÓN | OBSERVACIONES |
|--------------|--|------------|-----------|-----------------------------------|---|
| 1 | ¿Se evalúa los riesgos del crédito antes de otorgar al cliente? | 20 | 20 | 10 Empleados del área de Créditos | Todos los empleados evalúan el riesgo que tiene el otorgar los créditos. |
| 2 | ¿Se planifica y supervisa las actividades del departamento de crédito? | 20 | 20 | 10 Empleados del área de Créditos | Si planifican y supervisan todas las actividades del departamento de créditos. |
| 3 | ¿Existe un reglamento de crédito? | 20 | 20 | 10 Empleados del área de Créditos | Si existe un manual para el departamento de créditos. |
| 4 | ¿Dígame un objetivo del manual de Crédito? | 20 | 4 | 10 Empleados del área de Créditos | De los 10 empleados solo sabe 1 empleado los objetivos establecidos en el manual de créditos. |
| 5 | ¿Existe un adecuado control en la concesión de créditos? | 20 | 18 | 10 Empleados del área de Créditos | Si existe un control a la concesión de créditos. |
| TOTAL | | 100 | 82 | | |

AC14

CP = Confianza Ponderada

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

FORMULA:

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{82 * 100}{100}$$

$$CP = 82\%$$

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

| ← NIVEL DE RIESGO → | | |
|------------------------|--------------|------------|
| ALTO (A) | MEDIO (M) | BAJO (B) |
| 15% AL 50% | 51% AL 75% | 76% AL 95% |
| BAJO (B) | MODERADA (M) | ALTO (A) |
| ← NIVEL DE CONFIANZA → | | |

CONCLUSION: Al realizar la matriz de evaluación del riesgo al departamento de Créditos se determina que el nivel de riesgo es bajo y el nivel de confianza es alto, por lo tanto se concluye que el control interno es confiable.

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

AC15 INDICADORES DE CALIDAD

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

¿Se evalúa los riesgos del crédito antes de otorgar al cliente?

$$\frac{\text{Eval. de Riesgo de Crédito}}{\text{Créditos Otorgados}} = \frac{10}{10} = 0.1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Efectividad}$$

Análisis: Mediante la evaluación realizada en la documentación obtenida de los documentos de los clientes determinamos que cumplen con lo establecido en el manual en un 100% al momento de otorgar los créditos.

1. ¿Se planifica y supervisa las actividades del departamento de crédito?

$$\frac{\text{Actividades Realizadas}}{\text{Actividades Programadas}} = \frac{10}{10} = 0.1 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Eficiencia}$$

Análisis: A través de la observación que hicimos nos dimos cuenta que si planifican y supervisan el departamento de crédito en un 100%.

2. ¿Existe un reglamento de crédito?

$$\frac{\text{Aplicacion del Reglamento}}{\text{Reglamento de Crédito}} = \frac{10}{10} = 0.8 * 100 = 100 \% \text{ de } \mathbf{Eficiencia}$$

Análisis: Existe un manual de crédito que ahí es establece políticas, reglamentos específicos para dar un servicio eficiente al cliente ahí derminamos que si se cumple el trabajo en un 100%.

3. ¿Dígame un objetivo del manual de Crédito?

$$\frac{\text{Conocimiento del Manual}}{\text{Manual de Crédito}} = \frac{4}{10} = 0.4 * 100 = 40 \% \text{ de } \mathbf{Eficiencia}$$

Análisis: Al momento de evaluarles a los empleados si sabian el objetivo de dar un crédito que estaba en el manual, la mayor parte no sabían entonces aquí determinamos que no leen el manual, el 40% necesita capacitaciones y socializaciones del manual de crédito.

4. ¿Existe un adecuado control en la concesión de créditos?

$$\frac{\text{Control de Créditos}}{\text{Consección de Créditos}} = \frac{9}{10} = 0.9 * 100 = 90 \% \text{ de } \mathbf{Eficiencia}$$

Análisis: Al momento de revisar las carpetas de créditos pudimos observar que el 90% de carpetas cumplen con un control de concesiones de crédito.

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A

AUDITORIA DE CALIDAD

LATACUNGA-ECUADOR

ARCHIVO CORRIENTE

AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**CN
1/1**

AC16 CÉDULA NARRATIVA

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Las actividades que desarrolla el departamento de crédito es de gran utilidad para la vida activa de la entidad porque de los créditos otorgados depende la generación de los ingresos activos, el objetivo de este componente es cumplir metas esto quiere decir que al mayor incremento de créditos mayor crecimiento para la entidad.

Las actividades que desarrolla este departamento, aquí mencionamos algunas:

- ✓ Conocer las políticas establecidas en el manual de Crédito.
- ✓ Recibir solicitudes de crédito debidamente ordenadas a corde a lo establecido con el procedimiento de trabajo.
- ✓ Elaborar notificaciones de avisos de vencimientos de los créditos.
- ✓ Realizar en forma personal la inspección del responsable del crédito para verificar la dirección exacta del deudor y garantes.
- ✓ Ordenar y archivar en forma adecuada todas las solicitudes de los créditos de los clientes.

El horario de atención en las áreas de créditos es de 08h30 a 01h00 y de 14h00 a 15h30 está ubicado en la planta baja de la Cooperativa trabajan de Lunes a Viernes.

Para adquirir esta información se recopiló 30 carpetas de créditos de los clientes en el período 2013 al igual que solicitamos el Manual de Crédito.

Se determinó que no hay un orden adecuado en las solicitudes de los clientes por tal motivo esta situación provoca el retraso, demora al momento de querer ayudar a algún socio para futuras gestiones.

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA-PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A

AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR

ARCHIVO CORRIENTE

AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

H
1/1

AC17 HALLAZGOS POR COMPONENTE

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

HALLAZGO 1: Desconocimiento de los Objetivos del Manual de Crédito

CONDICIÓN: Deben conocer los objetivos del manual porque es meta propuesta

CRITERIO: Se debe incentivar al conocimiento del manual para el cumplimiento de los objetivos del Manual de Crédito y de esta forma brindar un buen servicio.

CAUSA: Falta de capacitaciones frecuentes y socializaciones del Manual de Crédito

EFFECTO: Incumplimiento en las Metas planteadas por lo que genera una pérdida a la entidad.

CONCLUSIÓN: El manual de crédito no es socializado permanentemente.

RECOMENDACIÓN: Realizar capacitaciones frecuentes del manual en general para obtener resultados efectivos.

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
 AUDITORIA DE CALIDAD
 LATACUNGA-ECUADOR
 ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD

PA
1/1

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

AC10 INFORMACIÓN GENERAL

AC11 Programa de Auditoría

COMPONENTE: Departamento de Caja

OBJETIVO: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se cumplen las actividades encomendadas.

| No. | PROCEDIMIENTOS | REF/PT | ELABORADO POR: | FECHA |
|-----|--|---------------|---------------------|-------------------|
| 1 | Elaborar el cuestionario de control interno. | CI | CHCMA - PVSM | 10-06-2014 |
| 2 | Elaborar una matriz de ponderación de riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Calidad. | MPR/NC | CHCMA - PVSM | 20-06-2014 |
| 3 | Evaluar los elementos de la calidad de servicio mediante indicadores. | IG | CHCMA - PVSM | 26-06-2014 |
| 4 | Realizar una hoja de hallazgos con los puntos de control interno. | HCI | CHCMA - PVSM | 24-08-2014 |

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA - PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



"A&M" AUDITORES S.A
 AUDITORIA DE CALIDAD
 LATACUNGA-ECUADOR
 ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD

EGCI/DC
1/1

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

AC12 EVALUACIÓN GENERAL DEL CONTROL INTERNO

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CAJAS

Objetivo:

| No. | Preguntas | Respuestas | | | Observaciones |
|-----|---|------------|----|-----|---------------|
| | | SI | NO | N/A | |
| 1 | Es cordial con los clientes | X | | | |
| 2 | Habla por teléfono mientras atiende a un cliente? | X | | | |
| 3 | Conversa con su compañero en horas de trabajo | X | | | |
| 4 | Atiende eficientemente a los clientes | X | | | |
| 5 | Emite confianza al momento de atender | X | | | |

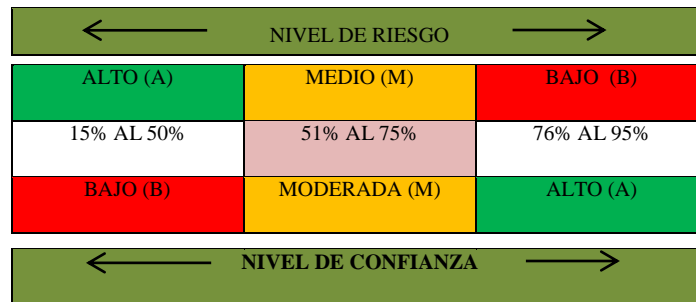
| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



AC13 MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CAJAS

| No. | COMPONENTE | % | CALF | FTE. VERIFICACIÓN | OBSERVACIONES |
|--------------|--|------------|-----------|------------------------------|--|
| 1 | Es cordial con los clientes | 20 | 17 | 5 Empleados del Departamento | De 5 empleados, 4 dicen que sí y 1 que no. |
| 2 | ¿Habla por teléfono mientras atiende a un cliente? | 20 | 10 | 5 Empleados del Departamento | De 5 empleados, 3 dicen que sí y 1 que no. |
| 3 | Conversa con su compañero en horas de trabajo | 20 | 12 | 5 Empleados del Departamento | De 5 empleados, 3 dicen que sí y 1 que no. |
| 4 | Atiende eficientemente a los clientes | 20 | 14 | 5 Empleados del Departamento | De 5 empleados, 4 dicen que sí y 1 que no. |
| 5 | Emite confianza al momento de atender | 20 | 15 | 5 Empleados del Departamento | De 5 empleados, 4 dicen que sí y 1 que no. |
| TOTAL | | 100 | 68 | | |

AC14 DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA



CP = Confianza Ponderada
 CT = Calificación Total
 PT = Ponderación Total

FORMULA:

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{68 * 100}{100}$$

$$CP = 68\%$$

CONCLUSION: Al realizar la matriz de evaluación del riesgo al departamento de Cajas se determina que el nivel de riesgo es medio y el nivel de confianza es moderado, por lo tanto se concluye que el control interno es confiable.

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



AC15 INDICADORES DE CALIDAD

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CALIDAD

1. Es cordial con los clientes

$$\frac{\text{Atención Percibida}}{\text{Atención Total}} = \frac{7}{10} = 0.7 * 100 = 70 \% \text{ de Efectividad}$$

Análisis: Al evaluar por medio de la técnica de la observación nos dimos cuenta que el personal de cajas son cordiales en un 70% son efectivos respecto a la atención al cliente.

2. Habla por teléfono mientras atiende a un cliente?

$$\frac{\text{Actividades Realizadas}}{\text{Actividades Programadas}} = \frac{7}{10} = 0.8 * 100 = 70 \% \text{ de Eficiencia}$$

Análisis: Al momento de evaluarles determinamos que el personal de cajas atiende en un 70% de forma eficaz por lo que están desconcentrados al momento de atender al cliente.

3. Conversa con su compañero en horas de trabajo

$$\frac{\text{Efectividad Percibida}}{\text{Efectividad Realizada}} = \frac{7}{10} = 0.7 * 100 = 70 \% \text{ de Efectividad}$$

Análisis: Por medio de la observación determinamos que en el área de cajas atienden al cliente en un 70% por motivo de distracción al momento que atiende al cliente

4. Atiene eficientemente a los clientes

$$\frac{\text{Eficiencia Percibida}}{\text{Eficiencia Total}} = \frac{8}{10} = 0.8 * 100 = 80 \% \text{ de Eficiencia}$$

Análisis: Se observó y se acogió opiniones de 10 clientes y los 8 dijeron que están satisfechos con el servicio y 2 dijeron que no están satisfechos con el servicio que recibieron lo que indica el 80% de eficiencia.

5. Emite confianza al momento de atender

$$\frac{\text{Confianza Percibida}}{\text{Confianza Total}} = \frac{8}{10} = 0.8 * 100 = 80 \% \text{ de Eficiencia}$$

Análisis: Detectamos por medio de la observación que los clientes confían en el personal de cajas en un 80% lo que nos indica que si brindan la confianza de forma aceptable.

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |



A&M" AUDITORES S.A AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CN
1/1

AC16 CÉDULA NARRATIVA

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CALIDAD

En cuanto al desenvolvimiento de este departamento que son cajas están directamente en relación constante con los clientes, respecto a la eficiencia y eficacia del personal los socios opinaron en base a su observación que faltaba más por trabajar en cuanto a agilidad en la atención, en cuanto a distraerse con el teléfono celular al momento de estar atendiendo al cliente, también ha existido ocasiones que mastican chicle al momento de estar atendiendo a los clientes, se distraen con sus compañeros de caja a estar hablando cuando están atendiendo a los clientes, esto es una ineficiencia de servicio que brindan a los socios.

En caso de cometer errores en las transacciones realizadas estas se corrigen inmediatamente a las políticas establecidas en el manual

| | |
|-------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA'PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| PVSM | 21-10-2014 |



&M" AUDITORES S.A AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD

H
1/1

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

AC17 HALLAZGOS POR COMPONENTE

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CAJAS

HALLAZGO 1: Atención Ineficiente

CONDICIÓN: Según el Manual de Cultura de Servicio estipula que se debe dar un servicio eficiente

CRITERIO: Se debe revisar el Manual de Cultura de Servicio

CAUSA: Falta de capacitaciones para el personal


EFECTO: Da una mala imagen de la entidad y produce malestar en los clientes

CONCLUSIÓN: La ineficiencia produce deserción en los clientes razón por la cual es una pérdida para la Cooperativa

RECOMENDACIÓN: Realizar capacitaciones y retroalimentación del Manual de Cultura de Servicio

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Elaborado por: | Fecha: |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 |
| Revisado por: | Fecha: |
| SMJR | 21-10-2014 |

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

| | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|---|------------|-----------------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------------|---------------|-------------|-------------------|
|  | | "A&M" AUDITORES S.A AUDITORIA DE CALIDAD LATACUNGA-ECUADOR | | | | | | | | | |
| GUÍA DE CONFORMACIÓN DEL ARCHIVO CORRIENTE | | | | | | | | | | | |
| AC10 | ÍNDICE | INFORMACIÓN GENERAL | No. | | | | | | | | |
| AC19 | CR | Comunicación de Resultados/ Informe Final | 2/2 | | | | | | | | |
| <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: 0;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Elaborado por:</td> <td style="padding: 2px;">Fecha:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">CHCMA – PVSM</td> <td style="padding: 2px;">21-09-2014</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Revisado por:</td> <td style="padding: 2px;">Fecha:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">SMJR</td> <td style="padding: 2px;">21-10-2014</td> </tr> </table> | | | | Elaborado por: | Fecha: | CHCMA – PVSM | 21-09-2014 | Revisado por: | Fecha: | SMJR | 21-10-2014 |
| Elaborado por: | Fecha: | | | | | | | | | | |
| CHCMA – PVSM | 21-09-2014 | | | | | | | | | | |
| Revisado por: | Fecha: | | | | | | | | | | |
| SMJR | 21-10-2014 | | | | | | | | | | |



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CR
1/2

AC19 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS / INFORME FINAL

Latacunga, 09 de Octubre del 2014

Señora Lda.

Virginia Escobar

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"CACPECO"**

Presente.-

De nuestra consideración:

Hemos realizado la auditoría de Calidad a **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CACPECO" MATRIZ**, al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013, se realizó para determinar y evaluar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad, ecología y ética de atención al cliente.

En cumplimiento al contrato de la auditoría de calidad para el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013, efectuamos la evaluación de control interno, mediante la cual se obtuvo los siguientes resultados que se ponen en consideración, con el propósito de que nuestras recomendaciones sean puestas en práctica.

COMPONENTE: DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE

HALLAZGO 1: NO EXISTE UN ARCHIVO ADECUADO

CONDICIÓN: Incumplimiento de las políticas establecidas en el Manual de Cultura de Servicio.

CRITERIO: La Cooperativa cuenta con un manual adecuado para la correcta funcionalidad del trabajo

CAUSA: Falta de tiempo por afluencia de clientes

EFECTO: Pérdida de documentos por lo que se retrasa una atención eficiente en futuros requerimientos de los clientes

CONCLUSIÓN: La falta de tiempo provoca mal archivo de documentos y retraso en procesos futuros.

RECOMENDACIÓN: Los empleado deben regirse al manual establecido para poder optimizar su tiempo.



"A&M" AUDITORES S.A
AUDITORIA DE CALIDAD
LATACUNGA-ECUADOR
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CR
2/2

AC19 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS / INFORME FINAL

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

HALLAZGO 1: Desconocimiento de los Objetivos del Manual de Crédito

CRITERIO: Se debe incentivar al conocimiento del manual para el cumplimiento de los objetivos del Manual de Crédito y de esta forma brindar un buen servicio.

CAUSA: Falta de capacitaciones frecuentes y socializaciones del Manual de Crédito

EFFECTO: Incumplimiento en las Metas planteadas por lo que genera una perdida a la entidad.

CONCLUSIÓN: El manual de crédito no es socializado permanentemente.

RECOMENDACIÓN: Realizar capacitaciones frecuentes del manual en general para obtener resultados efectivos.

COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CAJAS

HALLAZGO 1: Atención Ineficiente

CONDICIÓN: Según el Manual de Cultura de Servicio estipula que se debe dar un servicio eficiente

CRITERIO: Se debe revisar el Manual de Cultura de Servicio

CAUSA: Falta de capacitaciones para el personal

EFFECTO: Da una mala imagen de la entidad y produce malestar en los clientes

CONCLUSIÓN: La ineficiencia produce deserción en los clientes razón por la cual es una perdida para la Cooperativa

RECOMENDACIÓN: Realizar capacitaciones y retroalimentación del Manual de Cultura de Servicio

4. BIBLIOGRAFÍA

4.1.CITADA

SUÁREZ, Salazar. Administración de Empresas Constructoras. Segunda Edición Editorial Limusa S.A, México. 2005. p 17. ISBN 968-18-1189-5

PEÑARANDA, Esther. y LÓPEZ, Víctor. Administración de Empresas Programación Didáctica. Primera Edición Editorial Mad, S.L, España. 2005. P 13. ISBN 84-665-4448-4

CABELLO, María. Administración, Gestión y Comercialización de la Pequeña Empresa. Editorial Ediciones Akal, S.A. Madrid-España. 2004. p 11. ISBN 84-460-2195-1

GUTIÉRREZ, Alberto. Auditoría un Enfoque Práctico. Primera Edición Editorial Paraninfo, S.A. España. 2011. p 6. ISBN 978-84-9732-667-4

BLANCO, Yanel. Normas y Procedimientos de Auditoría Integral. Primera Edición Editorial Kimpres, Ltda. Colombia. 2003. p 151. ISBN 958-648-3290-0

ARENAS, Pablo. y MORENO Alonso. Introducción a la Auditoría Financiera. Primera Edición Editorial Blanca Pecharromán Narro. España. 2008. p 8. ISBN 978-84-481-6694-6

ARENAS, Pablo. y MORENO Alonso. Introducción a la Auditoría Financiera. Primera Edición Editorial Blanca Pecharromán Narro. España. 2008. p 6. ISBN 978-84-481-6694-6

Fundación Eca global. El Auditor de Calidad. Tercera Edición. Editorial FC. España. 2007. p 19. ISBN-13: 978-84-96169-84-5

ARENAS, Pablo. y MORENO Alonso. Introducción a la Auditoría Financiera. Primera Edición Editorial Blanca Pecharromán Narro. España. 2008. p 6. ISBN 978-84-481-6694-6

FERRANDO, José. Marketing en Empresas de Servicios. Primera Edición Mexicana. Valencia-España. 2008. p 8. ISBN 978-970-15-1424-5

RODRÍGUEZ, Joaquín. Auditoría Administrativa. Novena Edición Editorial Trillas, S.A. México. 2010. p 33. ISBN 978-607-17-0450-4

CARRASCO, soledad. Atención al Cliente en el Proceso Comercial. Ediciones Paraninfo S.A. España. 2012. 40-48. ISBN 978-84-283-3357—3

VENTURA, juan. Análisis Estratégico de la Empresa, 1 edición Editorial Paraninfo, S.A. Madrid-España. 2008. p 11. ISBN 978-84-9732-302-4

GIL ESTALLO, maría de los ángeles y GINER DE LA FUENTE, fernando. Como crear y hacer funcionar una Empresa, 8ª. Edición Editorial ESIC. Madrid- España.2010. p 29. ISBN 978-84-7356-676-6

MONTAÑO HORMIGO, francisco Javier. UFO318: Auditoría de las Áreas de la Empresa, Editorial ic. Madrid-España. p 1. 2014. ISBN 978-84-16173-63-1

MADARIAGA, juan ma. Manual Práctico de Auditoría. Editorial Ediciones Deusto, España. 2004. p 13. ISBN 84-234-1998-3

MADARIAGA, juan ma. Manual Práctico de Auditoría. Editorial Ediciones Deusto, España. 2004. p 13-14. ISBN 84-234-1998-3

REYES PONCE, agustín. Administración Moderna. Editorial Limusa. México. 2004.p 4. ISBN 968-18-4214-6

4.2.CONSULTADA

RODRÍGUEZ, Joaquín. Auditoría Administrativa. Novena Edición Editorial Trillas, S.A. México. 2010. p 33. ISBN 978-607-17-0450-4

RODRÍGUEZ, Joaquín. Auditoría Administrativa. Novena Edición Editorial Trillas, S.A. México. 2010. p 33. ISBN 978-607-17-0450-4

BUREAU, y VERITAS, El Auditor de Calidad. 3 Edición Editorial F.C. España. 2010. p 208. ISBN 978-84-92735-30-3

PEREZ, Rosario. Gestión de Empresas de Comunicación. Editorial Comunicación Social S.C. Salamanca-España. 2009. p 14. ISBN 978-84-96082-90-8

BERGÉS, Laura y SABATER, Marta. Gestión de Empresas de Comunicación. Editorial Comunicación Social S.C. Salamanca-España. 2009. p 14. ISBN 978-84-96082-90-8

VIGO, EditorialColaboración con la política Comercial de la Empresa. Editorial Ideaspropias. España. 2006. P 3. ISBN 978-84-96585-71-3

VIGO, EditorialColaboración con la política Comercial de la Empresa. Editorial Ideaspropias. España. 2006. p 2. ISBN 978-84-96585-71-3

VIGO, EditorialColaboración con la política Comercial de la Empresa. Editorial Ideaspropias. España. 2006. P 1-11. ISBN 978-84-96585-71-3

MADARIAGA, Juan. Manual Práctico de Auditoría. Editorial Ediciones Deusto. España. 2004. p 14-17. ISBN 84-234-1998-3 14-17

SOY AUMATELL, cristina. Auditoría de la Información. 1 Edición Editorial UDC. Aragón-Barcelona. 2003.p 33. ISBN 84-8318-978-X

ALVAREZ ANGUIANO, Jorge. Apuntes auditoría Administrativa.8va Edición Editorial Fondo FOCOA. México D.F.2003.p 19-21.ISBN 968-36-8836-5

4.3.VIRTUAL

BRITO, Carlos, “Concepto de Gestión financiera”, Artículo en línea en <www.gestiopolis.com/dirgp/fin/Auditoria.htm> (consulta de 06 de Abril del 2014 13:30).

CARVAJAL, Cesar “El Control Interno dentro de la Organización”, Artículo en línea<http://www.degerencia.com/articulo/el_control_interno_dentro_de_la_organizacion> (consulta 2 de Mayo de 2014).

CASTRO, Carmen, “La Supervisión y el Control Interno”, Artículo en línea en <<http://www.arqhys.com/construccion/supervision.html>> (consulta 15 de Julio de 2014).

FONSECA, Sofía “Gestión Administrativa”, Artículo en línea en <<http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm>> Ecuador (consulta 06 de Abril de 2015].

5. ANEXOS

ANEXO N.-1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas

OBJETIVO: Recopilar información sobre la satisfacción de la atención al cliente interno en la cooperativa de ahorro y crédito CACPECO.

- 1) Qué opina usted sobre una Auditoría de Calidad.
- 2) Cree usted que la Auditoría de Calidad beneficiara a la empresa
- 3) Usted cree que el sistema de control de calidad implementado en CACPECO Ltda. es el idóneo y porqué.
- 4) Considera usted que los procesos de servicio al cliente son aplicados eficientemente por el personal de la cooperativa
- 5) A su opinión los servicios brindados a los clientes de la cooperativa son lo adecuados.
- 6) A su criterio que servicios le gustaría implementar y porque no se han implementado anteriormente

ANEXO.-2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

OBJETIVO: Recopilar información sobre la satisfacción de la atención al cliente interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO.

INSTRUCTIVO:

Lea detenidamente los aspectos que se preguntan.

Para contestar las preguntas marque con una (x) en la respuesta que usted crea es la correcta.

CUESTIONARIO

1) ¿Se siente usted satisfecho en su puesto de trabajo?

SI

NO

2) ¿Para su criterio el trato recibido por sus superiores es el adecuado?

SI

NO

3) ¿Siente que sus superiores respetan y valoran su trabajo?

SI

NO

4) ¿Cómo considera la comunicación que existe con su jefe?

SI

NO

5) ¿Usted tiene conocimiento de todos los procesos que realiza la cooperativa de ahorro y crédito CACPECO?

SI

NO

6) Cree usted que los recursos (humanos, materiales económicos, tecnológicos) que mantiene la cooperativa son los idóneos para el giro normal de la empresa.

SI NO

7) ¿Cómo considera usted son los controles para los procesos que tiene la empresa son adecuados?

SI NO

8) Piensa usted que la información proporcionada por la empresa de sus productos a los clientes internos es adecuada:

SI NO

9) ¿Los productos y los servicios que ofrece la empresa son de la más alta calidad?

SI NO

10) ¿Sus iniciativas o/y opiniones son consideradas por su feje?

SI NO

ANEXO N.- 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

OBJETIVO: Recopilar información sobre la satisfacción de la atención al cliente externo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO.

INSTRUCTIVO:

Lea detenidamente los aspectos que se preguntan.

Para contestar las preguntas marque con una (x) en la respuesta que usted crea es la correcta.

CUESTIONARIO

1) ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a sus usuarios?

SI

NO

2) ¿El trato de la persona que lo atiende es considerado amable?

SI

NO

3) ¿El personal de la cooperativa refleja una imagen de honestidad y confianza?

SI

NO

4) ¿Cuándo acude a solicitar un servicio se encuentra con las mejores soluciones?

SI

NO

5) ¿El personal cuenta con tecnología adecuada para llevar a cabo su trabajo?

SI

NO

6) ¿Después de realizar su operación en la cooperativa usted se encuentra satisfecho?

SI

NO

7) ¿Ha comprobado que el personal tiene buena comunicación con el jefe?

SI

NO

8) ¿La persona que lo atiende, tiene gran conocimiento del proceso a realizarse de acuerdo a sus necesidades?

SI

NO

9) ¿En el proceso que usted realiza en la empresa ha detectado falencias en los procesos que impidan una atención rápida y oportuna?

SI

NO

10) ¿Los productos que le ofertan se adaptan perfectamente a sus necesidades?

SI

NO