



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA AMBATO UBICADO EN EL CANTÓN DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.”

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, CPA

AUTORA:

Chiliquinga Cuyachamin Nelly Isabel

DIRECTORA:

MBA. Angelita Azucena Falconi Tapia.

Latacunga - Ecuador

Febrero - 2015

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA AMBATO UBICADO EN EL CANTÓN DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**”, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....
Nelly Isabel Chiliquinga Cuyachamin
050304668-2

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA “AMBATO” UBICADO EN EL CANTÓN DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”, de Chilingua Cuyachamin Nelly Isabel, postulante de la Carrera de Ingeniería 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, Febrero 2015

MBA. Angelita Azucena Falconí Tapia.
DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACÁDEMICA 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, la postulante: Chilingua Cuyachamin Nelly Isabel con el título de tesis: **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA AMBATO UBICADO EN EL CANTÓN DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”** ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, Febrero, 2015

Para constancia firman:

.....
Dr. Msc. Jorge Parreño Cantos
PRESIDENTE

.....
Ing. Julio Salazar Molina
MIEMBRO

.....
Ing. Isabel Armas Heredia
OPOSITOR

Certificado de la empresa

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la fuerza sabiduría para cumplir esta meta, a mis padres por darme su apoyo, sabios consejos y la educación que me permitió seguir siempre a delante. A mi esposo Paul Chilibuquina por su apoyo incondicional y por sus palabras de aliento en los momentos que me sentía desmayar a Martita y Jenisita Mena quienes me ayudaron a dar los últimos pasos para alcanzar mis sueños. A la Lcda. Angelita Falconi por ser mi guía en la realización de la presente Tesis. Al personal de la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga mi gratitud por la acogida y apoyo en la realización de la presente investigación.

Nelly

DEDICATORIA

Mi tesis de gran esfuerzo se la dedica con todo el amor y cariño a mi esposo Paul Chiliquinga por su sacrificio al darme una carrera para nuestro futuro y creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles él siempre ha estado brindándome su apoyo, cariño y amor. A mis amadas hijas Paulina y Anahí por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y luchar por un futuro mejor. También se la dedico a mis queridos padres por ser los pilares fundamentales y darme los primeros pasos de mi formación profesional.

Nelly



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA AMBATO UBICADO EN EL CANTÓN DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

RESUMEN

El éxito o fracaso de una empresa, está relacionado con la buena o mala administración, principalmente cuando hablamos de organizaciones donde lo esencial es prestar buenos servicios a sus clientes. En el presente estudio práctico se llevó a cabo el desarrollo de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga en el área de créditos, cajas, atención al cliente y principalmente en Gerencia con el objeto de evaluar los procesos aplicados a través de la verificación de los procedimientos existentes, la revisión del cumplimiento de la normativa legal y la evaluación del control interno, como también la aplicación de los índices de gestión para realizar un análisis de eficiencia, eficacia y economía en la utilización de recursos humanos, materiales y económicos. Se pudo detectar varias falencias que obstaculizaron el desarrollo, la falta de publicidad, personal no capacitado adecuadamente, sobreactividades de sus funcionarios, falta de comunicación del directivo a los empleados, el análisis efectuado permitió facilitar a los directivos conocer sus debilidades y fortalezas para aplicarlas en la toma de decisiones, para obtener buen desarrollo de la entidad, realizando retroalimentaciones e implantando correctivas en sus proyecto y procesos.



TOPIC: "APPLICATION OF MANAGEMENT AUDIT IN AMBATO COOPERATIVE LOCATED IN CANTON OF LATACUNGA COTOPAXI PROVINCE DURING THE PERIOD 01 JANUARY TO 31 DECEMBER 2012"

Author: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

ABSTRACT

The success or failure of a company is related to good or bad administration, especially when it comes to organizations where it is essential to providing good services. In this case study was conducted to develop a Management Audit of Cooperative Savings and Credit Ambato branch Latacunga in the area of credit, cash, customer primarily to evaluate the processes applied through the verification of existing procedures, reviewing compliance with legal regulations and internal control assessment, taking overall objective an analysis of the efficiency, effectiveness and economy in the use of human, material and financial resources. Could be detected several shortcomings that hindered development, lack of advertising, staff not trained properly, in come generation of its officers, lack of communication, was of great importance implementing the Auditing in Cooperative as it allowed facilitate the management of the Cooperative know their weaknesses and strengths and apply for decision-making, obtaining the proper development agencies, providing corrective feedback and implementing their project and processes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, yo Lic. Martha Chasi con la C.C. 050222309-2 CERTIFICO que he realizado la respectiva revisión de la Traducción del Abstract; con el tema: “APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA AMBATO UBICADA EN EL CANTÓN DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.” cuya autora es : NELLY ISABEL CHILQUINGA CUYACHAMIN y directora de tesis Lic. MBA. Angelita Falconi

Latacunga, Febrero del 2015

Docente:

Lic. MARTHA CHASI
C.I. 050222309-2

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	Pág.
Portada	i
Autoría.....	ii
Aval del Director de Tesis.....	iii
Aprobación del Tribunal de Grado.....	iv
Certificado de la Empresa	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Aval de la traducción del idioma inglés.....	x
Índice General.....	xi
Introducción.....	1

CAPÍTULO I

1.	FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	3
1.1	Antecedentes Investigativos.....	3
1.2	Categorías Fundamentales.....	4
1.3	Marco Teórico.....	4
1.3.1	Gestión Administrativa y Financiera	4
1.3.1.1	Gestión.....	4
1.3.1.1.1	Definición.....	4
1.3.1.1.2	Características.....	5
1.3.1.1.3	Importancia.....	5
1.3.1.1.4.	Elementos de la Gestión.....	6
1.3.1. 1.5	Objetivos de la Gestión.....	6
1.3.1.1.6	Clases de Gestión.....	7
1.3.1.2	Gestión Administrativa.....	7
1.3.1.2.1	Definición.....	7

	CONTENIDO	Pág.
1.3.1.2.2	Importancia.....	8
1.3.1.2.3	Elementos.....	8
1.3.1.3	Gestión Financiera.....	9
1.3.1.3.1.	Definición.....	9
1.3.1.3.2	Objetivos de la Gestión Financiera.....	10
1.3.1.3.3	Importancia de la Gestión Financiera.....	10
1.3.1.4	Gestión Administrativa y Financiera.....	10
1.3.1.4.1	Definición.....	10
1.3.1.4.2	Importancia.....	11
1.3.2	La Empresa.....	11
1.3.2.1	Definición.....	11
1.3.2.2	Objetivos de la Empresa.....	12
1.3.2.3	Clasificación.....	12
1.3.3	Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	13
1.3.3.1	Cooperativa.....	13
1.3.3.1.1	Valores Cooperativos.....	14
1.3.3.1.2	Clasificación.....	15
1.3.3.2	Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	15
1.3.3.2.1	Definición.....	16
1.3.3.2.2	Importancia.....	17
1.3.3.2.3	Servicios que ofrece las Cooperativas.....	17
1.3.3.2.4	Niveles Jerárquicos	18
1.3.4	Control Interno.....	19
1.3.4.1	Control... ..	19
1.3.4.1.1	Definición.....	19
1.3.4.1.2	Importancia	20
1.3.4.1.3	Tipos de Control.....	20
1.3.4.2	Control Interno.....	21
1.3.4.2.1	Definición.....	21
1.3.4.2.2	Importancia.....	22
1.3.4.2.3	Objetivos.....	22

	CONTENIDO	Pág.
1.3.4.2.4	Características del Control Interno.....	23
1.3.4.2.5	Principios del Control Interno	23
1.3.4.2.6	Métodos del Control Interno	24
1.3.4.3	Componentes o Elementos según el Informe COSO.....	25
1.3.4.4	Evaluación de Control Interno	28
1.3.5	Auditoría.....	28
1.3.5.1	Definición.....	28
1.3.5.2	Importancia.....	29
1.3.5.3	Objetivos.....	29
1.3.5.4	Características.....	29
1.3.5.5	Clasificación.....	30
1.3.5.5.1	Por su independencia o personas que ejercen.....	30
1.3.5.5.2	Por su campo de acción	31
1.3.5.6	Diferencia entre Auditoría Interna y Externa.....	31
1.3.6	Auditoría de Gestión.....	32
1.3.6.1	Definición.....	32
1.3.6.2	Características.....	33
1.3.6.3	Objetivos.....	34
1.3.6.4	Importancia.....	34
1.3.6.5	Alcance.....	34
1.3.6.6	Riesgos.....	35
1.3.6.7	Muestreo.....	35
1.3.6.8	Evidencia Suficiente y Competente.....	37
1.3.6.8.1	Elementos.....	37
1.3.6.8.2	Clases de Evidencia	38
1.3.6.9	Técnicas.....	38
1.3.6.10	Papeles de Trabajo	40
1.3.6.10.1	Propósito.....	40
1.3.6.10.2	Características.....	41
1.3.6.10.3	Objetivos.....	41
1.3.6.10.4	Organización y Archivo.....	41

	CONTENIDO	Pág.
1.3.6.9	Parámetros de indicadores de Gestión.....	42
1.3.6.10	Uso de Indicadores de Gestión	44
1.3.6.11	Metodología de la Auditoría de Gestión.....	45
1.3.6.11.1	Fase I: Conocimiento Preliminar.....	45
1.3.6.11.2	Fase II: Planificación.....	46
1.3.6.11.3	Fase III: Ejecución.....	48
1.3.6.11.4	Fase IV: Comunicación de Resultados.....	49
1.3.6.11.5	Fase V: Seguimiento.....	51

CAPITULO II

2.	Diseño de la Propuesta	52
2.1.	Breve Categorización de la Institución Objeto de Estudio.....	52
2.2.	Diseño Metodológico.....	53
2.2.1	Métodos y Técnicas.....	53
2.2.1.1	Métodos Inductivo.....	53
2.2.1.2	Métodos deductivo.....	53
2.2.1.3	Método Estadísticos.....	54
2.2.2	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	54
2.2.2.1	Técnicas.....	54
2.2.2.2	Instrumentos.....	54
2.3.	Población o Universo	55
2.4.	Diagnóstico Situacional.....	56
2.4.1	Análisis de la Matriz FODA.....	57
2.5.	Entrevista Dirigida al Jefe de agencia.....	58
2.6.	Análisis de la Entrevista.....	60
2.7.	Aplicación de Encuestas a los empleados.....	61
2.8	Aplicación de encuesta a los Clientes.....	71

CAPÍTULO III

“ APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA AMBATO UBICADO EN EL CANTÓN DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”

	Introducción.....	82
	Justificación de la propuesta.....	83
	Objetivos.....	83
	Aplicación de la propuesta.....	84
	Índice del archivo de planificación.....	86
3.1.	Archivo de Planificación.....	87
3.1.1.	Carta de Presentación.....	87
3.1.2.	Carta Compromiso.....	91
3.1.3.	Contrato de servicios de Gestión.....	93
3.1.4.	Cronograma de Trabajo.....	96
3.1.5.	Marcas de Auditoría.....	97
3.1.6.	Personal a coordinar el trabajo.....	98
	Índice de Archivo Permanente.....	100
3.2.	Archivo Permanente.....	101
3.2.1.	Antecedentes de la Cooperativa.....	101
3.2.2.	Misión.....	102
3.2.3.	Visión.....	102
3.2.4.	Objetivos.....	103
3.2.5.	Valores y Principios.....	104
3.2.6.	Valores Cooperativo.....	106
3.2.7.	Servicios que brinda.....	107
3.2.8.	Organigrama de la Cooperativa.....	108
3.2.9.	Extracto del manual de Funciones.....	109
	Índice de Archivo Corriente.....	114

CONTENIDO		Pág
3.3.	Archivo Corriente.....	114
3.3.1.	Indicadores de Auditoria a utilizar.....	115
3.3.2	Marcas de auditoria a utilizar.....	116
3.3.3.	Programa de auditoría.....	117
3.3.4.	Análisis FODA.....	118
3.3.5.	Ejecución del trabajo.....	119
3.3.5.1.	Evaluación del Control interno.....	119
3.3.5.2.	Matriz de Ponderación.....	119
3.3.5.3.	Indicadores de gestión y Económicos.....	129
3.3.5.3.1	Indicadores de Gestión.....	139
3.3.5.3.2.	Indicadores Económicos.....	159
3.3.5.4.	Puntos de Control Interno.....	162
3.3.5.5.	Informe de Auditoria.....	168
3.3.5.6.	Plan de Seguimiento.....	177

ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro N° 2.1	Población o Universo.....	55
Cuadro N° 2.2	Análisis FODA.....	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1.1	Categorías fundamentales.....	4
Grafico N° 2.1	Conocimientos de objetivos.....	61
Grafico N° 2.2	Recursos.....	62
Grafico N° 2.3	Cumplimiento del reglamento.....	63
Grafico N° 2.4	Solicitud de autorización.....	64
Grafico N° 2.5	Reposiciones en efectivo.....	65
Grafico N° 2.6	Capacitación al personal.....	66
Grafico N° 2.7	Nivel Académico.....	67
Grafico N° 2.8	Incentivos.....	68
Grafico N° 2.9	Auditoria de Gestión.....	69
Grafico N° 2.10	Aplicación de auditoria de gestión.....	70

CONTENIDO	Pág.
Grafico N° 3.1	Productos y servicios..... 71
Grafico N° 3.2	Atención al cliente..... 72
Grafico N° 3.3	Asesoramiento adecuado..... 73
Grafico N° 3.4	Requisitos para el otorgamiento de Créditos..... 74
Grafico N° 3.5	Procedimiento al tercer Crédito..... 75
Grafico N° 3.6	Confianza de sus Clientes..... 76
Grafico N° 3.7	Preferencias personales..... 78
Grafico N° 3.8	Eficiencia y Eficacia..... 79
Grafico N° 3.9	Desempeño de Jefe de la Agencia..... 80

TABLA

Tabla N° 1.1	Categorías fundamentales..... 4
Tabla N° 2.1	Conocimientos de objetivos..... 61
Tabla N° 2.2	Recursos..... 62
Tabla N° 2.3	Cumplimiento del reglamento..... 63
Tabla N° 2.4	Solicitud de autorización..... 64
Tabla N° 2.5	Reposiciones en efectivo..... 65
Tabla N° 2.6	Capacitación al personal..... 66
Tabla N° 2.7	Nivel Académico..... 67
Tabla N° 2.8	Incentivos..... 68
Tabla N° 2.9	Auditoria de Gestión..... 69
Tabla N° 2.10	Aplicación de auditoria de gestión..... 70
Tabla N° 3.1	Productos y servicios..... 71
Tabla N° 3.2	Atención al cliente..... 72
Tabla N° 3.3	Asesoramiento adecuado..... 73
Tabla N° 3.4	Requisitos para el otorgamiento de Créditos..... 74
Tabla N° 3.5	Procedimiento al tercer Crédito..... 75
Tabla N° 3.6	Confianza de sus Clientes..... 76
Tabla N° 3.7	Preferencias personales..... 78
Tabla N° 3.8	Eficiencia y Eficacia..... 79
Tabla N° 3.9	Desempeño de Jefe de la Agencia..... 80

INTRODUCCIÓN

Con la necesidad de poder medir y cuantificar los logros alcanzados en un período determinado de tiempo nace La Auditoría de Gestión, que mediante la aplicación de la eficiencia y eficacia busca el uso oportuno y adecuado del talento humano y los recursos materiales, económicos y tecnológicos que posee la empresa, logrando un mejor desempeño y productividad. El objetivo general del presente trabajo investigativo es: Aplicar una Auditoría de Gestión para verificar medir y evaluar el nivel de economía, eficacia, ecología y ética utilizado en el cumplimiento de las políticas, objetivos y normas institucionales.

En el desarrollo de la presente investigación se utilizan los métodos empíricos con la aplicación de técnicas como la encuesta aplicada a los 12 funcionarios de la entidad y a una muestra de 130 socios y la entrevista dirigida al Jefe de Agencia. La observación que permitió tener conocimiento de las actividades que se realizan de una forma directa siendo estos los instrumentos de medición y evaluación. Como también se aplicó la estadística descriptiva ya que la información obtenida mediante las encuestas fue tabulada y se encuentra representada en gráficos estadísticos, y la aplicación de indicadores de gestión, obteniendo así información útil y valiosa. La tesis se encuentra estructurada por tres capítulos así:

CAPITULO I Consta todos los fundamentos teóricos relacionados al tema de tesis información obtenida mediante la revisión de libros, revistas, consultas, para así poder definir cada una de las categorías fundamentales las cuales son Gestión Administrativa y Financiera, Empresa, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Control Interno, Auditoría, Auditoría de Gestión como el pilar fundamental para llevar a cabo del tema de Investigación aplicada en la Cooperativa Ambato.

En el CAPÍTULO II, se realiza el análisis de cada una de los departamentos a auditar, a través de la aplicación de los instrumentos investigativos tales como encuestas y entrevistas; se dirige al gerente la entrevista, y la encuesta a los

empleados y socios, para su respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos, para ser aplicados en la gráfica de la paralización de las variables, permitiéndonos conocer el grado de confiabilidad del presente trabajo, y a su vez el diagnóstico sobre la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Sucursal Latacunga.

En el CAPÍTULO III, se lleva la ejecución de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Sucursal Latacunga, donde primero se realiza del archivo de planificación en donde consta la carta de presentación, la carta compromiso, el Contrato de Auditoría, cronograma de trabajo, marcas de auditoría y personal con quien vamos a coordinar el trabajo. Posteriormente contiene el archivo permanente el cual consta de todos los aspectos importantes de la entidad a auditar tales como:

La Reseña histórica, misión, visión, objetivos, valores, servicios que brinda la cooperativa a sus clientes, organigrama estructural extracto de manual de funciones. Y el archivo corriente donde se presenta el índice de auditoría utilizadas, el programa de auditoría, el análisis del Diagnóstico Situacional, la ejecución el trabajo de Auditoría de Gestión mediante el empleo de cuestionarios de control interno dirigido a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Sucursal Latacunga, a fin de determinar si existen falencias en el accionar de la misma, para poder ser corregidas o tomadas en cuenta en la toma de decisiones por los altos directivos de la Cooperativa, para su bienestar.

La elaboración de matrices de ponderación y determinación del riesgo de control además el grado de confianza del sistema de control interno, la aplicación de los indicadores para determinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y equidad, aplicando los respectivos análisis se elabora la hoja de puntos de control interno en base a la información obtenida, de modo que sirva de sustento y evidencia para la opinión emitida en el Informe de Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Sucursal Latacunga.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1 Antecedentes Investigativos.

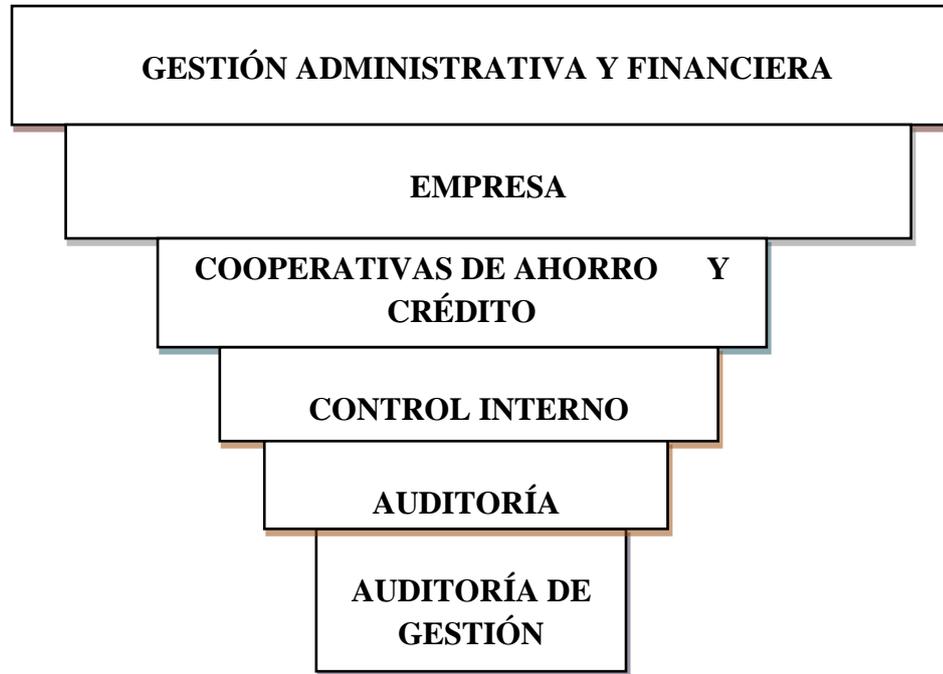
En el trabajo investigativo por las autoras Guazhambo Inga Sandra Ángela, Jarama Peñaloza Emma Cecilia, en la parte pertinente obtuvieron resultados favorables para la entidad, con el tema, “Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CREA” Ltda., en el Período comprendido del 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2011” se sugiere capacitaciones al personal administrativo con el objetivo de mejorar el servicio y satisfacer las necesidades de los clientes.

El tema de investigación realizado por las autoras Sandra Paulina Cabrera Merino y Viviana Elizabeth Villena, con el tema “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorros y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. De la ciudad de Riobamba, período 2008 – 2009”, dedujeron que la empresa necesita mejorar el sistema control en las áreas para optimizar los recursos a humanos y económicos.

Otra investigación desarrollada por las autoras María Cristina Barreto Barzallo y Lisette Andrea Jaramillo Zambrano con el tema, “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Cuenca-Centro en el Período Comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012 en el Área de Crédito”, vieron la necesidad de dar capacitaciones periódicas al departamento de crédito, para de esta manera permitan mantener y mejorar la gestión de crédito.

1.2 Categorías Fundamentales

GRÁFICO No. 1.1



FUENTE: Anteproyecto de Tesis
ELABORADO POR: Nelly Chilibingua

1.3 Marco Teórico

1.3.1 Gestión Administrativa y Financiera

1.3.1.1 Gestión

1.3.1.1.1 Definición de gestión.

Según ALBERTO, Rodríguez. (2007). La Gestión “Es una guía para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución”. (Pág. 14).

Para el autor PAVEZ, Alejandro (2009), define que la Gestión “Es el proceso sistemático de detectar seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los participantes de la organización, con el objeto de explotar cooperativamente los recursos de conocimiento basados en el capital intelectual propio de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor” (Pág. 92).

Para la investigadora la Gestión es una guía para orientar la acción, previsión, visualización, empleo de los recursos y esfuerzos así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento con la finalidad de obtener eficientes y efectivos resultados a corto, mediano y largo plazo que permita cumplir con la misión, lograr los objetivos y alcanzar la visión de la empresa

1.3.1.1.2 Características

Entre las características más importantes de la gestión tenemos:

- Es una guía para dirigir, ordenar, disponer u organizar una acción previsión.
- Puede asumirse, como las disposiciones y la organización de los recursos para obtener los resultados esperados un período determinado.
- Alinea los esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado.
- Se encuentra dentro dirección y administración que se realiza en una empresa,

1.3.1.1.3 Importancia

La Gestión es importante en todo accionar del ser humano, en el ámbito empresarial la Gestión es dirigir, gobernar, disponer, organizar y ordenar los objetivos propuestos con mucha conciencia, esfuerzo, recursos y sobre todo buena voluntad para ser llevada a cabo satisfactoriamente. Una gestión, entonces, podrá estar orientada a resolver un problema específico, a concretar un proyecto, un deseo, pero también puede referir a la dirección y administración que se realiza en una empresa, una organización.

1.3.1.1.4. Elementos de la Gestión

- *Economía*, uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad, calidad en el momento previsto, en el lugar indicado, como precio convenido, la responsabilidad gerencial también se define por manejo de los recursos. Resumiendo el criterio económico lo podemos definir como lo mejores resultados al menor costo.
- *Eficiencia*, es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo/producción, es lograr que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción se ajuste a lo planificado.
- *Eficacia*, la relación entre los servicios o productos y los objetivos programados, es el grado en que una actividad alcanza sus objetivos, se determina comparando lo relacionada con los objetivos previamente establecidos o sea la medición del cumplimiento de objetivos y metas.
- *Ecología*, condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requerimientos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos, evaluados en una gestión institucional de un proyecto programa o actividad. Cuidado del medio ambiente.
- *Ética*, elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual, grupal, de los funcionarios de una entidad, cumplimientos de sólidos principios morales y valores fundamentales del ser humano.

1.3.1.1.5 Objetivos de la Gestión

- Orientar la acción, previsión y empleo de los recursos y esfuerzos.
- Administrar o gestionar un negocio.
- Dirigir, gobernar, disponer, organizar y ordenar los objetivos propuestos
- Resolver un problema específico. O concretar un proyecto, deseo.

1.3.1.1.6 Clases de Gestión

- *Gestión Tecnológica.*- Es el proceso de adaptación y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
- *Gestión Social.*- es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en marcha de propuestas.
- *Gestión de Proyecto.*- Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda conectar todo el trabajo requerido para un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.
- *Gestión de Calidad.*- Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.

1.3.1.2. Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa ha tomado mayor importancia con el transcurso del tiempo, a medida que las actividades en las empresas crecen, su ejecución comprende la utilización de considerables erogaciones, obligando a los directivos a una administración técnica y racional de sus recursos materiales, financieros, tecnológicos y de tiempo, así como del talento humano con que cuenta.

1.3.1.2.1 Definición.

Según FAYOL, Henry. (2007). la Gestión Administración “Consiste en prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además considero que era el arte de manejar a los hombres”. (Pág. 30).

El autor CHIRIBOGA, Luis (2008) establece a la Gestión Financiera como “Una aplicación de técnicas de análisis para el correcto manejo, que implica la organización y administración de actividades, análisis de problemas y toma de decisiones.”(pág.16)

Para la investigadora la Gestión Administrativa es un conjunto de acciones, actividades, procedimientos y estrategias mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar para alcanzar los objetivos de la organización.

1.3.1.2.2 Importancia de la Gestión Administrativa.

La Gestión Administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. Los avances tecnológicos y el desarrollo del conocimiento humano por sí solos no producen efectos sin la calidad de la Administración de grupos organizados de personas no permiten una aplicación efectiva de los recursos materiales y el talento humano.

Es en la esfera del esfuerzo colectivo donde la Gestión Administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económico, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala administración depende el éxito o fracaso de la empresa ya sea público o privado.

1.3.1.2.3 Elementos de la Gestión Administrativa

- ***Planificación:*** Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

- *Organización:* Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.
- *Dirección:* Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.
- *Control:* Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

1.3.1.3 Gestión Financiera

1.3.1.3.1 Definición

Para los autores FAINSTEIN, Héctor y ABADI, Mauricio (2009), La gestión Financiera define que, “Se denomina Gestión Financiera (o gestión de movimientos de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La Gestión Financiera es la que conviene a la visión y misión en operaciones monetarias.” (Pág. 45).

Según MONTALVO, Oscar (2008). Define que la Gestión Financiera “Trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro. En este ámbito empresarial, la administración financiera estudia y analiza los problemas acerca de: la inversión, el financiamiento, la administración de los Activos”. (Pág. 45).

Para la investigadora la Gestión Financiera se refiere a la adquisición, manejo y correcta utilización de los fondos económicos de una Institución, por lo que es importante tener en cuenta que la Gestión Administrativa está estrechamente ligada con la Gestión Financiera de manera que si pensamos lograr cumplir con los objetivos Institucionales será necesario garantizar la estabilidad financiera.

1.3.1.3.2 Objetivos de la Gestión Financiera.

Entre los objetivos de la administración financiera los siguientes:

- Obtener fondos y recursos financieros.
- Manejar correctamente los fondos y recursos financieros.
- Administrar el capital de trabajo, las inversiones.
- Presentar e interpretar la información financiera.
- Tomar decisiones acertadas.
- Maximizar utilidades y capital contable a largo plazo.
- Captar los recursos necesarios para que la empresa opere en forma eficiente.
- Asignar recursos de acuerdo con los planes y necesidades de la empresa.

1.3.1.3.3 Importancia de la Gestión Financiera.

La Gestión Financiera es de gran importancia para la tarea del administrador, en el sentido del control de todas las operaciones que realizan así como: en la toma de las decisiones, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional, en la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Su importancia radica en el sentido del control de todas las operaciones, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional, en la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

1.3.1.4 Gestión Administrativa y Financiera

1.3.1.4.1 Definición.

Según PERDOMO, Abraham. (2007) La Gestión Administrativa y Financiera es: “Ciencia que tiene por objeto coordinar los elementos humanos, técnicos, materiales e inmateriales de un organismo social, público o privado, para lograr óptimos resultados de operación y eficiencia” (pág. 23)

Según BENJAMÍN, Franklin Enrique (2008) dice: “Una Gestión Administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable”. (Pág. 11)

Para investigadora que la Gestión Administrativa y Financiera es un conjunto de acciones, esfuerzos las cuales están orientadas al logro de los objetivos de una Institución, público o privado para el máximo aprovechamiento de recursos materiales, tecnológicos, financieros y talento humano así como también es considerada como una herramienta que ayuda a las empresas en las decisiones tomadas por parte de los administradores de la empresa.

1.3.2. Empresa

La empresa ha ido evolucionando a medida que la realidad empresarial se iba modificando, los sistemas de organización empresarial han sufrido notables cambios, provocados por la evolución técnica que se ha producido en los últimos años. La Empresa es un ente con constante actividad económica organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de esfuerzo común y trabajo diario, para lograr un fin determinado.

1.3.2.1 Definición

Para el autor BRAVO, Mercedes. (2008). En su libro “Contabilidad General” indica que “La Empresa es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad”. (Pág. 3)

Según MONCADA S, José (2010), define que la Empresa es: “La unidad económico social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa” (pág. 13).

Según ZAPATA, Pedro en su libro (2011), la Empresa es: “Todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que al ser vendidos producirán una renta que beneficiará al empresario, al estado y a la sociedad en general.” (pág. 5)

Para investigadora la Empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades para lo cual es emplea varios recursos en busca de la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado, con el propósito de obtener ganancia o beneficio social y sobre todo crecimiento continuo, en base a la relación el capital, el trabajo y la dirección, sin dejar a un lado el crecimiento de la sociedad en la que se desarrolla ya que es proveedora de su crecimiento y evolución.

1.3.2.2 Objetivos de la Empresa

Los objetivos de la empresa son:

- Proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción.
- Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso racional de los recursos.
- Proporcionar un retorno justo a los factores de entrada.

1.3.2.3 Clasificación de Empresa

a) Según el Número de Personas

- *Unipersonales*: Individuales, también unitarias o de propietario único.
- *Sociedades*: Son las empresas de propiedad de dos o más personas socios.

b) Según el origen del capital

- *Empresas Públicas*: Aquellas cuyo propietario es el Estado y actúa como empresario en ciertos sectores a los cuales no llega la iniciativa privada.
- *Empresas Privadas*: Pertenecen a personas particulares.
- *Empresas Mixtas*: Son aquellas en las cuales la propiedad de la empresa es compartida entre el Estado y los inversores privados.

c) ***Según el tamaño***

- *Micro Empresa:* Pueden tener entre 1 a 5 trabajadores.
- *Pequeña Empresa:* Tiene de 6 a 50 trabajadores.
- *Mediana Empresa:* Poseen entre 50 a 400 empleados.
- *Gran Empresa:* El número de trabajadores que tienen es de más de 400.

d) ***Según su actividad***

- *Empresas Industriales:* Son aquellas de extracción o producción de bienes por transformación de determinados insumos o materias primas en productos físicamente diferentes.
- *Empresas Comerciales:* Aquellas empresas dedicadas a la compra y venta de bienes y/o servicios.
- *Empresas de Servicios:* Dedicadas al comercio de intangibles y de prestación de servicios.
- *Empresas Financieras:* Su función es ser intermediario financiero y prestar servicios financieros y de negocios.

1.3.3 Cooperativas de Ahorro y Crédito

1.3.3.1 Cooperativas

Con el trascurso del tiempo las cooperativas se han incrementado, siendo estas una realidad jurídica compleja, susceptible de ser analizada desde múltiples perspectivas. Las cooperativas se caracterizan por ser agrupaciones voluntarias de personas, bajo las condiciones establecidas por la ley y puestas al servicio de sus socios.

Según LUNA, Antonio, (2012), La Cooperativa es “Una forma de organización social la cual se integra por personas físicas con base a intereses comunes y en los Principios de Solidaridad, esfuerzo propio y ayuda mutua, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas, a través de la realización de actividades económicas de producción, distribución y consumo de bienes y servicios”. (Pág. 13).

Según JARAMILLO, Victoria (2011). Las Cooperativas “son las que reciben depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios, verifican pagos y cobros por cuenta de ellos. La ley general de instituciones del sistema financiero (R.O. 250, 23-I -2001) dispone que las cooperativas de ahorro y crédito realicen intermediación financiera con el público, están sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos. (pág. 11).”

Para investigadora una Cooperativa es la unión de dos o más personas que mediante un proceso y acuerdo voluntario buscan hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, para generar Bienestar integral, colectivo y personal. Por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada generar bienestar tanto para sus familias como para la comunidad en general.

1.3.3.1.1 Valores Cooperativos:

Las cooperativas se basan en los siguientes valores:

- *Solidaridad.*- Es causa y efecto de la autoayuda y la ayuda mutua, dos conceptos firmemente anclados en la filosofía cooperativa.
- *Honestidad.*- Las cooperativas se han caracterizado por desarrollar en el mercado prácticas empresariales correctas, éticas, por conducirse de acuerdo con buenos usos, con respecto a los socios.
- *Transparencia.*- Revelan una considerable información sobre sus operaciones de forma voluntaria.
- *Vocación Social.*- Ayudan para el crecimiento de las comunidades o países en vías de desarrollo, asumiendo y poniendo en práctica un compromiso de colaboración.

1.3.3.1.2 Clasificación de las Cooperativas

- *Cooperativas de Servicios.*- Esta clase de cooperativas son las que, sin pertenecer a los otros grupos, se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad.
- *Cooperativas de Producción.*- Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, dentro de éste se encuentran las siguientes: agrícolas, frutícolas, forestales, pecuarias, lecheras, avícolas, apícolas, pesqueras, artesanales, industriales, de construcción, artísticas y de exportación e importación.
- *Cooperativas de Consumo.*- Esta clase tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos o productos de libre comercio, estas pueden ser los artículos de primera necesidad, semillas abonos.
- *Cooperativas Industriales.*- Son la que elaboran diferentes productos, como son, las de la aguja, repostería, accesorios ortopédicos, envasados de jugos y moldes para envases médicos. Estas cooperativas generan empleos, a la vez que suplen al mercado de artículos de primera necesidad.
- *Cooperativas de Ahorro y Crédito.*- Son aquellas que prestan servicios de intermediación financiera en beneficios de sus socios, es decir que estas instituciones financieras pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros, contraer préstamos con otras cooperativas y otorgar créditos a sus socios.

1.3.3.2. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones que tuvieron un mayor crecimiento a raíz de la crisis económica que se dio en nuestro País, debido a la confianza y a las ventajas que estas generaron con relación a la banca, esto ha hecho posible que el tamaño de sus activos tengan un crecimiento significativo lo que a su vez permite al sistema cooperativo constituirse en el segundo subsistema dentro de lo que tiene que ver con el Sistema Financiero.

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito están reguladas por la Superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario (SSPS). Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) cerca de 1221 Cooperativas de Ahorro y Crédito benefician a más de un millón de socios y alrededor de cuatro millones de personas vinculadas indirectamente.

1.3.3.2.1. Definición de Cooperativas de Ahorro y Crédito

La LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO indica que: “Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social (Pág. 3)

En la Ley de Cooperativas emitida en el Registro Oficial 400 del 29 de agosto del 2001 define a las Cooperativas “Sociedades de derecho privado formadas por personas naturales y jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica intelectual y moral de sus miembros. (pág. 1)

Para investigadora una Cooperativa de Ahorro y Crédito es una sociedad de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, tienen por objeto planificar trabajos de beneficio social y colectivo a través de una empresa manejada y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros, además es importante recalcar que La vigente “Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario”, aprobada en el 2011 y su reglamento en el 2012 antes para abrir una cooperativa era necesario que 11 personas se reúnan y tengan un capital de 5.000 dólares; hoy es mínimo 50 personas y 250 salarios mínimos vitales de la institución como tal; y, es obligatorio presentar un Estudio de Factibilidad.

1.3.3.2.2 Importancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se han convertido en una de las instituciones financieras más importantes, esto se debe a que siempre buscan estar cerca de los clientes que son sus socios, mismos que en la mayoría de los casos son personas de bajos recursos, y tienen dificultad para acceder a los servicios financieros, por lo tanto las Cooperativas son claves para alcanzar el desarrollo.

1.3.3.2.3 Servicios que Ofrece una Cooperativa de Ahorro y Crédito

Los principales servicios financieros que ofrece una cooperativa de ahorro y crédito se dividen en dos grupos principales, siendo estos los siguientes:

- *Operaciones Activas.*- Son aquellas operaciones que generan un derecho al cobro, es decir son transacciones mediante las cuales se utilizan los fondos recolectados de todos los socios para destinarlos a créditos con la finalidad de generar ingresos, es así que las Cooperativas de Ahorro y Crédito buscan invertir los fondos recolectados en beneficios de la población para contribuir al desarrollo de los mismos. Estas operaciones se dividen en tres grupos:
 - Quirografarios
 - Hipotecarios
 - Microcréditos

- *Operaciones Pasivas.*- Las operaciones pasivas son aquellas que representan obligaciones de pago o reembolso de dinero hacia los socios que realizaron depósitos de dinero dentro de la institución, por lo tanto la captación de recursos económicos por parte de las cooperativas es muy importante, ya que les permite tener una mayor liquidez y por lo tanto un mejor servicio a los socios, dentro de estas operaciones tenemos las siguientes:
 - *Depósitos a la vista.*- Son obligaciones financieras, que comprenden los depósitos monetarios exigibles por lo socios en cualquier momento, en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, este tipo de ahorro puede ser recuperado únicamente a través de la ventanilla con la presentación de la libreta de ahorros.

- *Depósitos a Plazo Fijo.*- Son una alternativa de inversión que toda Institución Financiera tiene a disposición de sus cliente, misma que permite obtener un rendimiento conocido desde el inicio de la operación, es decir el inversor realiza el depósito de una cantidad de dinero para un tiempo determinado, en donde este no puede ser menor a 30 días, es decir este tipo de depósitos son aquellas obligaciones financieras exigibles al vencimiento del periodo establecido.

1.3.6.5 Niveles Jerárquicos de una Cooperativa

- ***Nivel directivo.***

Es el responsable de la conducción del aparato administrativo, y como tal le corresponde: la toma de decisiones, la coordinación y supervisión de las actividades de la institución. Además, planea, orienta, dirige la vida administrativa e interpreta planes, programas de trabajo; aprobación del presupuesto de operaciones e inversiones de la Cooperativa, normas de acción, estrategias administrativas de alto nivel y los trasmite a los otros niveles para su ejecución ejerciendo su autoridad para garantizar su fiel cumplimiento. Este nivel estamentos: Asamblea General, Consejo de Vigilancia, Comisión de Crédito, Comisión de Educación, Comisión de Asuntos Sociales.

- ***Nivel Ejecutivo.***

Le corresponde a este nivel, tomar las políticas y objetivos generales, definir objetivos sectoriales y operacionales, dirigir, coordinar y controlar la gestión sustantiva e intermedia. La aplicación de las políticas generales impartidas por la ley y Organismos Superiores requiere de mucha iniciativa y ética profesional. Por la responsabilidad las funciones deben planificar, organizar, dirigir y ejecutar sus planes y programas de trabajo. Este nivel está en la Cooperativa por el Gerente.

- ***Nivel Asesor.***

Le corresponde prestar asistencia legal a los niveles directivo, ejecutivo y operativo. Su relación de autoridad es indirecta con respecto a las unidades

operativas. Los trabajos que realiza son presentados al nivel ejecutivo, los mismos que pueden ser aprobados, modificados o rechazados. En la cooperativa conforma este nivel el Asesor Jurídico y puede ampliarse con otros departamentos técnicos de Planificación, Programación, etc., según los requerimientos de la empresa, consecuentes a su desarrollo. El mismo que debe ser llevado a cabo por un profesional con este perfil es un buen estratega, un buen planificador, y un creador por excelencia, que imagina, que tiene ideas novedosas, y que generalmente tiene buenos conocimientos en logística así como en racionalización y métodos.

➤ ***Nivel Auxiliar.***

El nivel auxiliar ayuda a los demás niveles en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia. Los servicios que presta son de carácter general y depende directamente del nivel ejecutivo. Es un nivel de apoyo a las labores ejecutivas, asesoras y operativas. Se conforman por las siguientes unidades administrativas: - Secretaria - Servicios.

➤ ***Nivel Operativo.***

Es el encargado de ejecutar las actividades básicas de la cooperativa. Es el ejecutor material de las órdenes dadas por el nivel ejecutivo está conformado por: -Contabilidad - Caja – Crédito.

1.3.4 CONTROL INTERNO

1.3.4.1 Control

1.3.4.1.1 Definición

GEORGE R., Terry, (2008) define al Control como “El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado”. (Pág. 534).

Para BOCALLAO, Horta (2009), El control “Es un instrumento de gestión que se emplea para una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.”. (Pág. 3)

Para la postulante el Control es el proceso clave que permite vigilar cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la organización y cerciorarse que las actividades se desarrollan conforme la planificación para poder corregir cualquier desviación evidente. En si el Control es examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación.

1.3.4.1.2 Importancia

El Control es importante, porque es el enlace final en la cadena funcional de las actividades de administración. Es la única forma como los gerentes saben si las metas organizacionales se están cumpliendo o no y por qué sí o por qué no. Este proceso permite que la organización vaya en la vía correcta sin permitir que se desvíe de sus metas. Las normas y pautas se utilizan como un medio de controlar las acciones de los empleados, pero el establecimiento de normas también es parte inherente del proceso. Y las medidas correctivas suponen un ajuste en los planes. En la práctica, el proceso administrativo no incluye los elementos aislados mencionados, sino un grupo de funciones interrelacionadas.

1.3.4.1.3 Tiempos de Control

Los tiempos de Control se determinan de la siguiente manera, misma que se aplicará de acuerdo al trabajo investigativo:

- **Control Previo.-** Los servidores de la Institución analizan las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales.
- **Control Continuo.-** Los servidores de la Institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la Ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas.
- **Control Posterior.-** La Unidad de Auditoría Interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas Autoridades y se aplicarán las actividades institucionales, con posterioridad a la ejecución.

Los Controles dentro de una Auditoría son de gran importancia, a través de éstos el Auditor puede identificar las actividades que están propuestas por medio de esto puede verificar si se están cumpliendo con eficiencia y eficacia.

1.3.4.1.4 Clases de Control

Controles contables y administrativos.- Son todos los métodos y procedimientos para la protección de los activos su confiabilidad en los registros financiero, y el administrativo esta relacionados con la eficiencia de las políticas gerenciales.

1.3.4.2 Control Interno

1.3.4.2.1 Definición

Según MOSQUERA, Fernando (2010), el Control Interno es “Un proceso, efectuado por el consejo de administración la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivo dentro de la eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las normas que sean aplicables.”(Pág. 49).

Según MANTILLA B., Samuel Alberto en el libro “*Control Interno Informe COSO*”, (2005), “El Control Interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos (pág. 4)”.

Según MENDIVIL, Víctor (2010), el control interno es “Su sistema de organización, los procedimientos que tiene implantados y el personal con que cuenta, estructurados como un todo para lograr tres objetivos, obtener información, proteger activos, promover la eficiencia (pág.39)”

Para investigadora el Control Interno dentro de la organización es un proceso clave que permite controlar cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la organización, mediante la coordinación entre departamentos desde la alta dirección hasta los niveles inferiores creando una actitud positiva de compromiso y responsabilidad un sus actividades en comendadas para alcanzar el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.

1.3.4.2.2 Importancia del Control Interno

El Control Interno es de gran importancia dentro de la organización, ya que permite verifica que todas las actividades designadas a los funcionarios se cumplan eficientemente y en lo contable salvaguarda los estados financieros frente a fraudes y estafas que se presenten en el desarrollo de la actividad económica.

1.3.4.2.3 Objetivos del Control Interno

El Sistema de Control Interno tiene los siguientes objetivos generales:

- Aplicar las normas y demás disposiciones legales y técnicas que son aplicables a la Institución.
- Examinar, verificar y evaluar la Gestión Administrativa, Financiera y Operativa.

- Buscar eficiencia y eficacia en la Administración del talento humano, recursos económicos y materiales de la Institución.
- Aplicar indicadores de gestión y de control.
- Comunicar e involucrar a todo el personal en los objetivos trazados por la Institución en base a su Misión y Visión.
- Observar y evaluar a la Institución desde cuatro perspectivas: Clientes, Presupuesto, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento.
- Identificar las debilidades de los procesos analizados y proponer acciones correctivas.
- Proveer a los jefes de una herramienta de información oportuna, veraz y confiable para la toma de decisiones y obtener retroalimentación de las mismas.

1.3.4.2.4 Características del Control Interno

- Un plan de organización que facilite la división adecuada de las responsabilidades y funciones.
- Un sistema de procedimientos de autorización y de registro que sea suficiente para proporcionar un Control Contable razonable sobre el activo, pasivo y sobre los ingresos y gastos.
- Unas prácticas coherentes que se han de seguir en la realización de las responsabilidades y funciones de cada uno de los departamentos de la organización.
- Un personal de calidad proporcional a las responsabilidades que les corresponde.

1.3.4.2.5 Principios del Control Interno

Los principios de Control Interno son fundamentales para verificar y determinar el cumplimiento adecuado de los procedimientos internos que lleva una institución. Justificación por escrito de los hechos sujetos a registro, todo hecho relacionado con la explotación de la empresa debe ser objeto de un documento comprobante justificativo establecido por aquel a quien incumbe el hecho.

- **Registro cronológico de los hechos**, los hechos deben ser registrados en las fichas o en los libros de contabilidad, en el riguroso orden cronológico en que sucedieron; lo que implica una relación continua entre los servicios y un registro metódico y rápido.
- **División del trabajo y mutuo control**, cuando una operación dada comprende un cierto número de tareas, cuanto más se hallen repartidas estas entre responsabilidades diferentes, tanto más improbable es el riesgo de fraudes, irregularidades o malversación.
- **Especialización y control del personal**, Es absolutamente necesario aplicar reglas estrictas y precisas en la contratación y formación del personal, es necesario que cada uno esté en su puesto, es decir que cumpla sus funciones con competencia, conciencia y rapidez.

1.3.4.2.6 Métodos de Control Interno

Existen varios métodos de Control Interno los cuales son:

- **Método (COBIT)**.- Conjunto de procesos, procedimientos, políticas y estructuras organizacionales con el objetivo de verificar que las operaciones sean efectivas, eficientes y confiables, que den cumplimiento a las leyes. Su dominio principal es el planteamiento, organización, adquisición e implantación, soporte y monitoreo.
- **Método SAC**.- Conjunto de procesos, subsistemas cuyo objetivo organizacional del control interno es examinar que las operaciones sean eficientes y efectivas y de esta manera emitir informes confiables que den cumplimiento a las leyes. Este método está enfocado a controlar la tecnología informática que se utiliza para el desarrollo de las actividades de la organización.
- **Método (COCO)**.- El Comité de Criterios de Control de Canadá (COCO), (1995) establece que el informe COCO consiste que en lugar de conceptualizar al proceso de Control como una pirámide de componentes y

elementos interrelacionados, proporciona un marco de referencia a través de 20 criterios generales, que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el Control.

- **Método (MICIL.-)** Es un modelo basado en estándares de Control Interno para las pequeñas, medianas y grandes empresas incluyendo temas relacionados con el mejoramiento técnico y el alcance de las funciones de diseño, implantación y evaluación de los Controles Internos integrados de las organizaciones, desarrolladas por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission-COSO).
- **Métodos (CORRE).**- El informe CORRE manifiesta que se logrará eficiencia y eficacia en la organización si los 8 componentes funcionan de manera integrada en toda la empresa, bajo el liderazgo del consejo de administración o de la máxima autoridad, como principal responsable de su diseño aplicación y actualización en las instituciones públicas y privadas.
- **Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO).** El Informe COSO (siglas que representan los Organismos Miembros), siendo el título formal del mismo “Control Interno - Sistema Integrado”, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, funciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

1.3.4.3 Componentes o Elementos del Control Interno Según el Informe COSO

Componentes del Sistema de Control Interno según COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS).

- 1) Ambiente de Control
- 2) Valoración del Riesgo
- 3) Actividades de Control
- 4) Información y Comunicación
- 5) Monitoreo

➤ *Ambiente de control*

El entorno de Control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del Control Interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de Control incluyen la integridad, los valores éticos, la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades. El ambiente de Control tiene incidencia generalizada en la estructura de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de riesgo. El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo.

➤ *Evaluación de riesgos*

Toda entidad debe hacer frente a una serie de Riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la Evaluación de los Riesgos es el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La Evaluación del Riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados.

➤ *Actividades de Control*

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección, como también permiten que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Las Actividades de Control pueden dividirse en tres categorías, según su tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas: las operacionales, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la legislación aplicable.

➤ *Información y Comunicación*

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los Sistemas de Información generan informes, que contiene información operativa, financiera y de cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesarias para la toma de decisiones y para formular informes financieros.

➤ *Monitoreo*

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada.

Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados. "Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias". Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

1.3.4.4 Evaluación del Control Interno

Es la revisión de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura del Control Interno, así como los sistemas que mantiene la Organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si estos concuerdan con los objetivos Institucionales para el uso y control de los Recursos, así como la determinación de la consistencia del rol que juega en el sector que se desarrolla. Esta evaluación es hacer una opinión objetiva del mismo, que permita la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la Dirección de la Empresa para salvaguardar sus activos y para ser eficiente sus operaciones.

1.3.5 Auditoría

1.3.5.1 Definición

RAÚL, García, (2008), Da a conocer que la Auditoria es: “Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas. Se realiza por personal completamente independiente de las operaciones de la entidad evaluada, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones.” (pág. 07).

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

Para la investigadora la Auditoría es un examen sistemático y objetivo que lo ejecuta una persona independiente y profesional con el fin de emitir un informe que contenga conclusiones, recomendaciones. Consiste en realizar un examen de los procesos y de la actividad económica de una organización.

1.3.5.2 Importancia de la Auditoría

La Auditoría es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales las acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.

1.3.5.3 Objetivos de la Auditoría

Los principales objetivos son los siguientes:

- Emitir opinión.
- Determinar la razonabilidad de los estados financieros una información suplementaria con la finalidad de emitir una opinión profesional.
- Evaluar los controles internos para implantar los procedimientos de auditoría, formular recomendaciones para las respectivas correcciones a tiempo.
- Comprobar el funcionamiento de la Administración.
- Evaluar los objetivos y planes organizacionales.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento
- Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos.

1.3.5.4 Características de la Auditoría

- ***Es objetiva.***- Significa que el examen es imparcial, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En donde prevalece el juicio del auditor, que estará sustentado por su capacidad profesional y conocimiento pleno de los hechos que refleja en su informe.

- ***Es Sistemática y profesional.***- La Auditoría debe ser cuidadosamente planeada y llevada a cabo por profesionales conocedores de la rama que cuentan con la capacidad técnica y profesional requerida, además su información debe ser archivada de una forma cronológica basan en normas y principios de Auditoría establecidas por los organismos controladores.
- ***Normativa.***- Ya que verifica que las operaciones reúnan los requisitos de legalidad, veracidad y propiedad, evalúa las operaciones examinadas, comparándolas con indicadores financieros e informa sobre los resultados de la evaluación del control interno.
- ***Emite informe.***- La Auditoría se culmina con la emisión del informe que contiene hallazgos relevantes encontrados en el examen practicado, el cual debe estar redactado por la persona encargada de realizar la Auditoría, para que pueda hacer las respectivas observaciones del mismo, además el informe contiene las conclusiones y recomendaciones tendientes a la mejora de las debilidades encontradas.

1.3.5.5 Clasificación de la Auditoría

1.3.5.5.1 Por su Independencia o Persona quién la Ejerce.

- ***Auditoría Interna.***- Es una actividad de evaluación independiente en una organización destinada a la revisión de operaciones contables, financieras y de otro tipo. Proporciona asesoría al administrador-dueño de la empresa un nivel de control más elevado en cada área evaluada. Es ejecutada por un funcionario propio de la empresa.
- ***Auditoría Externa.***- Examen realizado a los estados financieros, con el fin de emitir una opinión sobre los mismos a través de la emisión de un dictamen que se hará de conocimiento de accionistas y terceros. La auditoría externa la realiza un profesional independiente y por lo tanto ajeno a la entidad.

1.3.5.5.2 Por su Campo de Acción

- *Auditoría Financiera.*- Es el examen objetivo, sistemático y profesional de los registros, comprobantes, documentos de las operaciones reflejadas en los Estados Financieros con el fin de establecer la razonabilidad de las cifras y así la información reportada es confiable, completa y oportuna
- *Auditoría de Gestión.*- Es el examen y evaluación para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de los recursos
- *Auditoría Fiscal.*- Se dedica a observar el cumplimiento de las leyes fiscales.
- *Auditoría integral.*- Es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas del grado y forma de cumplimientos de los objetivos de una organización.
- *Auditoría de Resultados de Programas.*- Esta auditoría la eficacia y congruencia alcanzadas en el logro de los objetivos y las metas establecidas, en relación con el avance del ejercicio presupuestal.
- *Auditoría de Medio Ambiente.*- Es el proceso de revisión o evaluación periódica y sistemática de acciones relacionadas con el medio ambiente.
- *Auditoría Examen Especial.*- Verificación, estudio y evaluación de aspectos limitados de una parte de las operaciones y transacciones financieras a Entidad.

1.3.5.6 Diferencias y semejanzas entre Auditoría Interna y Auditoría Externa:

- La auditoría interna se lleva a cabo por un empleado de la compañía; mientras que la auditoría externa se diferencia de la auditoría interna por ser llevada a cabo mediante la contratación de un profesional auditor independiente, se asemejan las dos auditorías tanto interna como externa por ser llevadas a cabo por un profesional preparado en la doctrina de la auditoría.

- La auditoría interna es el examen de las operaciones y el control interno se realiza principalmente a mejorar y desarrollar para inducir el cumplimiento de las políticas y normas, sin limitarse a los asuntos financieros; mientras que la auditoría externa es el examen de las operaciones y el control interno se realiza principalmente para determinar la extensión de la cobertura y la fiabilidad de los estados financieros. Ambos observan la manera en que la compañía realiza negocios.
- En la Auditoría Interna el diagnóstico del auditor, está destinado para la empresa; en el caso de la Auditoría Externa este dictamen se destina generalmente para terceras personas. Ambos evalúan la posibilidad de fraude o robo, y ambos comparan los reglamentos y las leyes con el funcionamiento real de la empresa.

1.3.6 Auditoría de Gestión

1.3.6.1 Definición

Es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección en su entorno que se desarrolla.

BANDA, R. (2010), menciona que la Auditoría de Gestión, “es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; y, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades”. (pág. 305)

RAÚL, García, (2008) Da a conocer que “Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones.” (pág. 14).

Para Investigadora la Auditoría de Gestión es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras.

1.3.6.2 Características de la Auditoría de Gestión.

Entre las principales características tenemos:

- Mide el cumplimiento de los planes y programas en un período de tiempo.
- Concentra el análisis hacia actividades y procesos productivos y/o de prestación de servicios propios de cada entidad, aplicando indicadores que midan adecuadamente la gestión adecuada.
- Mide la contribución de la entidad en el desarrollo de la comunidad, estableciendo el beneficio o pérdida social.
- Determina el comportamiento de las cifras durante el periodo de análisis y sus variaciones significativas.
- Verifica tendencias, desviaciones y participaciones.
- Contribuye a que las entidades públicas mejoren la eficiencia administrativa y financiera en el manejo de los recursos asignados para su funcionamiento.
- Garantiza vigilancia permanente a la delegación que hace el estado de la función administrativa.
- Evaluar el impacto que genera el bien o servicio que produce o presta la entidad.

1.3.6.3 Objetivos de la Auditoría de Gestión.

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

1.3.6.4 Importancia de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión pasa a ser hoy en día un elemento vital para la gerencia, ya que le permite a los altos directivos conocer los problemas económicos y sociales, ellos puedan llegar a tomar decisiones de mejora, generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas. Esta Auditoría se encuentra relacionada con las características estructurales y funcionales del objeto de ese estudio (empresa), por lo que su ejecución requiere de una guía que se adapte a las condiciones existentes y que, sin limitar la independencia y creatividad del auditor, le permita lograr una sistematicidad y orden que le haga obtener los mejores resultados en el periodo más breve posible.

1.3.6.5 Alcance de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión está dedicada a examinar en forma detallada cada aspecto importante que sucede en la organización, evaluando la gestión y la eficiencia de la entidad en relación con sus objetivos y metas. Verificar el cumplimiento de las normativas tanto generales como específicas para medir el grado de confiabilidad de la Información Financiera y Administrativa. La auditoría de gestión puede ser de una función específica, un departamento o grupo de departamentos, una división o grupo de divisiones o de la empresa en su totalidad. Algunas auditorías abarcan una combinación de dos o más áreas.

1.3.6.6 Riesgos de la Auditoría

Al ejecutarse la Auditoría de Gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la Auditoría de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa; a partir de: Criterio profesional del auditor, regulaciones legales y profesionales, identificar errores con efectos significativos.

En este tipo de auditoría tendremos que tener en cuenta también los tres componentes de riesgo:

- *Riesgo Inherente*: De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo.
- *Riesgo de Control*: De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores.
- *Riesgo de Detección*: De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor.

Sería necesario para evaluar la existencia o no de riesgos de auditoría de gestión:

- Conocer los riesgos propios de la actividad, del entorno y la naturaleza propia de la Información.
- Considerar lo adecuado del diseño del Sistema de Control Interno y probar la eficacia de sus procedimientos.
- Determinar procedimientos sustantivos contenidos en el programa a aplicar, luego de haber evaluado el Sistema de Control Interno.
- Extensión de las pruebas sustantivas aplicables a la Empresa hacia los terceros.

1.3.6.7 Muestreo de Auditoría

Durante su examen el auditor obtiene evidencia confiable y pertinente, suficiente para darle una base razonable sobre lo cual emitir un informe. Los procedimientos de auditoría que brindan esa evidencia no pueden aplicarse a la totalidad de las operaciones de la entidad, sino que se restringen a algunos de ellos; este conjunto de operaciones constituye una “muestra”. El muestreo es el proceso de determinar

una muestra representativa que permita concluir sobre los hallazgos obtenidos en el universo de operaciones. Por muestra representativa se entiende una cantidad dada de partidas que considerando los valores otorgados a elementos tales como el “riesgo”, permite inferir que el comportamiento de esa muestra es equivalente al comportamiento del universo. El muestreo en Auditoría, es la aplicación de un procedimiento de auditoría a menos del 100% de las partidas dentro de un grupo de operaciones, con el propósito de evaluar alguna característica del grupo.

La aplicación del muestreo en Auditoría tiene los siguientes objetivos:

- Obtener evidencia del cumplimiento de los procedimientos de control establecidos.
- Obtener evidencia directa sobre la veracidad de las operaciones que se incluye en los registros y controles.

El auditor al efectuar la auditoría de gestión y considerar los factores de riesgos (en cualquiera de los tipos de riesgos), tendrá que decidirse o no, por el método para seleccionar la muestra y el tamaño de ésta, ya que es imposible abarcar en su totalidad todas las operaciones vinculadas con la gestión del área a utilizar.

En la Auditoría de Gestión, el auditor en la fase de conocimiento preliminar y en la fase de planificación requiere de investigaciones lo más exhaustivas posibles para determinar las causas de los problemas, que le permitan determinar en la ejecución del trabajo las pruebas a realizar y la aplicación o no de muestreos.

El tamaño de la muestra está condicionado por el grado de seguridad que el auditor planea obtener de los resultados del muestreo.

En la verificación de la gestión el auditor tiene que practicar pruebas de cumplimiento para determinar si el control interno contable - administrativo, cumplen con los requisitos esperados que permitan en el primer caso, la confiabilidad razonable desde el punto de vista financiero, y en el segundo caso, una administración eficiente. Se deben considerar las posibilidades o no de errores, teniendo en cuenta la planeación del error tolerable considerando a su vez el criterio de materialidad, que pueden incluir los siguientes pasos:

- Estudiar los niveles de errores identificados en otras Auditorías.
- Reconocer los cambios en las políticas y procedimientos seguidos por la entidad auditada.
- Obtener evidencias suficientes.

Los auditores emplean los dos enfoques de las técnicas de muestreo, como son:

- *De apreciación o no estadísticos.*- Los ítems a ser incluidos en la muestra son determinados de acuerdo a criterio; en este tipo de muestreo el tamaño, selección y evaluación de las muestras son completamente subjetivas; por lo tanto, es más fácil que ocurran desviaciones. Esta técnica es la más tradicional que viene aplicando el auditor; se sustenta en una base de juicio personal.
- *Estadísticos.*- Aplica técnicas estadísticas para el diseño, selección y evaluación de la muestra; una medición cuantitativa de su riesgo, este muestreo ayuda al auditor a:
 - Diseñar una muestra eficiente.
 - Medir la eficiencia de la evidencia comprobatoria obtenida.
 - Evaluar los resultados de la muestra.

1.3.6.8 Evidencias Suficiente y Competente

Las evidencias de auditoría constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

El auditor dedica la mayor parte de su trabajo a la obtención o elaboración de las evidencias, lo que logra mediante la aplicación de las técnicas de auditoría.

1.3.6.8.1 Elementos.- Para que sea una evidencia de auditoría, se requiere la unión de dos elementos: Evidencia suficiente (característica cuantitativa); y Evidencia competente (característica cualitativa), proporcionan a la auditor la convicción necesaria para tener una base objetiva en su examen.

- *Evidencias Suficientes.*- Cuando éstas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables.
- *Evidencias Competentes.*- Cuando, de acuerdo a su calidad, son válidas y relevantes.

1.3.6.8.2 Clases de Evidencia

- *Física.*- Que se obtiene por medio de una inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.
- *Testimonial.*- Que es obtenida en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas, con el fin de comprobar la autenticidad de un hecho.
- *Documental.*- Los documentos logrados de fuente externa o ajena la entidad.
- *Analítica.*- Es la resultante de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis.

1.3.6.9 Técnicas más utilizadas en la Auditoría de Gestión

En la Auditoría de Gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Se considera importante a continuación definir las técnicas y las prácticas que pueden ser más utilizadas en este tipo.

- **Comparación.**- Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones.
- **Observación.**- Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos.
- **Rastreo.**- Es el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.
- **Indagación.**- Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada

- **Entrevista.-** Entrevistas a funcionarios de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentada.
- **Encuesta.-** Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo.
- **Análisis.-** Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos.
- **Conciliación.-** Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.
- **Confirmación.-** Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones.
- **Tabulación.-** Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.
- **Comprobación.-** Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través de el examen de la documentación justificadora o de respaldo.
- **Calculo.-** Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros. Fase: 3 Ejecución.
- **Revisión Selectiva.-** Consiste en una breve o rápida revisión o examen de una parte del universo de datos u operaciones.
- **Inspección.-** Técnica involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.
- **Verificación.-** Está asociada con el proceso de auditoría, asegura que las cosas son como deben ser, podría verificarse operaciones del período que se audita y otras de períodos posteriores.

- **Investigación.-** Examina acciones, condiciones y acumulaciones y procesamientos de activos y pasivos, y todas aquellas operaciones relacionadas con éstos.
- **Evaluación.-** Es el proceso de arribar a una conclusión de auditoría a base de las evidencias disponibles. Fases: en todas, especialmente en la Fase 5: Comunicación de Resultados.
- **Muestreo Estadístico.-** Es la aplicación de los procedimientos de auditoría a una proporción inferior al ciento por ciento de las operaciones de una entidad, con el propósito de evaluar las características y de inferir a su universo.

1.3.6.10 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor gubernamental, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

Por tanto, constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó, de la obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen; pueden incluir: programas de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones del cliente, extractos de documentos de la institución y planillas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor.

1.3.6.10.1 Propósito de los papeles de Trabajo.

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son:

- Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la Auditoría.
- Servir de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.
- Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las NAGAS.

1.3.6.10.2 Las características de los papeles de trabajo son:

- Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- Su contenido incluirá los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la información.
- Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad,

1.3.6.10.3 Objetivos de los Papeles de Trabajo.

Los objetivos de los papeles de trabajo son los siguientes:

Principales:

- Respalda el contenido del informe preparado por el auditor.
- Cumplir con las normas de auditoría emitidas por la Contraloría General.

Secundarias:

- Sustentar el desarrollo de trabajo del auditor. El auditor ejecutará varias tareas personalmente o con la ayuda de sus operativos, las cuales requieren cierta secuencia y orden para cumplir con las normas profesionales.
- Acumular evidencias, tanto de los procedimientos de auditoría aplicados, como de las muestras seleccionadas, que permitan al auditor formarse una opinión del manejo financiero-administrativo de la entidad.
- Facilitar la supervisión y permitir que el trabajo sea revisado por un tercero.
- Constituir un elemento importante para la programación de exámenes posteriores de la misma entidad o de otras similares.
- Informar a la entidad sobre las deficiencias observadas, sobre aspectos relativos a las actividades de control de los sistemas, de procedimientos contables entre otros.

1.3.6.10.4 Organización y Archivo

Estos papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparando legajos, carpetas o archivos que son de dos clases:

Archivo Permanente o Continuo.- Este archivo permanente contiene información de interés o necesarios para Auditorías subsiguientes. La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo. El archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:

- Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tienen vigencia en un período de varios años.
- Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
- Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

Archivo Corriente.- Es el que contiene todos los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un periodo, la cantidad de carpetas que contendrá este archivo estará dada por el análisis que realice el equipo multidisciplinario.

1.3.6.9 Parámetros e Indicadores de Control de Gestión

Para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno en la entidad y que se tenga muy en claro lo que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional. Uno de los resultados del control interno, que permite ir midiendo y evaluando es el control de gestión, que a su vez pretende eficiencia y eficacia en las instituciones a través del cumplimiento de las metas y objetivos, tomando como parámetros los llamados indicadores de gestión, los cuales se materializan de acuerdo a las necesidades de la institución, es decir, con base en lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir. Requieren cuantificarse, es decir, *medirse*; esa medida refleja en qué grado las actividades que se ejecutan dentro de un proceso, o los resultados del proceso que se han alcanzado.

Los indicadores desde el punto de vista de instrumentos de gestión, son dos tipos:

- ***Indicadores cuantitativos.***- Que son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.

- **Indicadores cualitativos.-** Que permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar, con un enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección y de más niveles de la organización.

Los indicadores de gestión universalmente conocida y utilizada para medir la **eficiencia, la eficacia, las metas, los objetivos** y en general el cumplimiento de la misión institucional pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Indicadores de resultados por área y desarrollo de información.-** Se basa en dos aspectos: la información del desarrollo de la gestión que se adelanta y los resultados operativos y financieros de la gestión. Estos indicadores muestran la capacidad administrativa de la institución para observar, evaluar y medir aspectos como: organización de los sistemas de información; la calidad, oportunidad y disponibilidad de la información; y, arreglos para la retroalimentación y mejoramiento continuo.

- **Indicadores estructurales.-** La estructura orgánica y su funcionamiento permite identificar los niveles de dirección y mando, así como, su grado de responsabilidad en la conducción institucional. Estos indicadores sirven para establecer y medir aspectos como los siguientes:

Participación de los grupos de conducción institucional frente a los grupos de servicios, operativos y productivos, las unidades organizacionales formales e informales que participan en la misión de la institución, unidades administrativas, económicas, productivas y demás que permiten el desenvolvimiento eficiente hacia objetivos establecidos en la organización.

- **Indicadores de recursos.-** Tienen relación con la planificación de las metas y objetivos, considerando que para planear se requiere contar con recursos. Medir y evaluar: Planificación de metas y grado de cumplimiento de los planes, Formulación de presupuestos, metas y resultados del logro, Presupuestos de grado corriente, en comparación con el presupuesto de inversión y otros, Recaudación y administración de la cartera, Administración de los recursos logísticos.

➤ **Indicadores de proceso.-** Aplicables a la función operativa de la institución, relativa al cumplimiento de su misión y objetivos sociales. Sirven para establecer el cumplimiento de las etapas o fases de los procesos en cuanto a: Extensión y etapas de los procesos administrativos, Extensión y etapas de la planeación, Agilidad en la prestación de los servicios o generación de productos que indica la celeridad en el ciclo administrativo, Aplicaciones tecnológicas y su comparación evolutiva.

➤ **Indicadores de personal.-** Corresponden estos indicadores a las actividades del comportamiento de la administración de los recursos humanos. Sirven para medir o establecer el grado de eficiencia y eficacia en la administración de los recursos humanos, respecto: Condiciones de remuneración comparativas con otras entidades del sector, Comparación de la clase, calidad y cantidad de los servicios, Rotación y administración de personal, referida a novedades y situaciones administrativas del área, Aplicación y existencia de políticas y elementos de inducción, motivación y promoción.

➤ **Indicadores Interfásicos.** - Son los que se relacionan con el comportamiento de la entidad frente a los usuarios externos ya sean personas jurídicas o naturales, sirven para: Velocidad y oportunidad de las respuestas al usuario, la demanda y oferta en el tiempo, satisfacción permanente de los usuarios, calidad del servicio (tiempo de atención, información), número de quejas, atención y corrección.

1.3.6.10 Uso de Indicadores en Auditoría de Gestión

El uso de indicadores en la Auditoría de Gestión, permite medir:

- La eficiencia y economía en el manejo de los recursos
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad).

1.3.6.11 Metodología del Proceso de la Auditoría de Gestión

1.3.6.11.1 FASE I: Conocimiento Preliminar.

Obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

ACTIVIDADES: En la entidad auditada, el supervisor y el jefe de equipo, cumplen todas las tareas típicas siguientes: Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos.

Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la Entidad sobre: La visión, misión, los objetivos, metas, planes direccionales y estratégicos. La actividad principal, como por ejemplo en una empresa de producción interesa: Que y como produce; proceso modalidad y puntos de comercialización; sus principales plantas de fabricación; la tecnología utilizada; capacidad de producción: proveedores y clientes; el contexto económico en el cual se desenvuelve las operaciones que realiza; los sistemas de control de costos y contabilidad; etc. La situación financiera, la producción, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, la clientela, etc.

De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo; actitudes no congruentes con objetivos trazados; el ambiente organizacional, la visión y la ubicación de la problemática existente: Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas. De no disponer la entidad de indicadores, y tratándose de una primera auditoría de gestión, el equipo de trabajo conjuntamente con funcionarios

de la entidad desarrollaran los indicadores básicos. Detectar la fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la Organización, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas. Evaluación de la Estructura de Control Interno que permite acumular información sobre el funcionamiento de los controles existente y para identificar a los componentes (áreas, actividades, rubros, cuentas, etc.) relevantes para la evaluación de control interno y que en las siguientes fases del examen se someterán a las pruebas y procedimientos de auditoría. Definición del objetivo y estrategia general de la auditoría a realizarse. *PRODUCTOS*: Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo, documentación e información útil para la planificación, objetivos y estrategia general de la auditoría

1.3.6.11.2 FASE II Planificación.

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados. Los procedimientos de auditoría, los responsable, y las fecha de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza y debilidades, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados

ACTIVIDADES: Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes: Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad,

comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.

Evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de “Ejecución”; a base de los resultados de esta evaluación los auditores determinarán la naturaleza y alcance del examen, confirmar la estimación de los requerimientos de personal, programar su trabajo, preparar los programas específicos de la siguiente fase y fijar los plazos para concluir la auditoría y presentar el informe.

Y después de la evaluación tendrá información suficiente sobre el ambiente de control, los sistemas de registro e información y los procedimientos de control.

La evaluación implica la calificación de los riesgos de auditoría que son:

- Inherente (posibilidad de errores e irregularidades);
- De Control (procedimientos de control y auditoría que no prevenga o detecte),
- De Detección (procedimientos de auditoría no suficientes para descubrirlos),
- Otras clases de riesgo, en sus diferentes áreas u operaciones.

Los resultados obtenidos servirán para: planificar la auditoría de gestión; preparar un informe sobre el control interno. A base de las fase 1 y 2 descritas, el supervisor e un trabajo conjunto con el jefe de equipo y con el aporte de los demás integrantes del equipo multidisciplinario, prepararán un Memorando de Planificación cuya estructura se presenta en los formatos y modelos. Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 5 “E” (Economía, Eficiencia, Eficacia, Ética y Ecología), por cada proyecto a actividad a examinarse. El supervisor con el jefe de equipo preparan programas de auditoría en los que mínimo se incluyan objetivos específicos y procedimientos específicos con la calificación del riesgo de auditoría, por cada uno de los componentes, aunque también podría incluirse aspectos relativos a las cinco “E”, breve descripción del componente, entre otros. Las actividades 1, 3 y 4 se realizan en las

oficinas del auditor, en cambio, la actividad 2 debe llevarse a cabo en la entidad auditada. *PRODUCTOS:* Memorando de Planificación, Programas de Auditoría para cada componente proyecto, programa.

1.3.6.11.3 FASE III: Ejecución.

En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes.

ACTIVIDADES: En la entidad auditada, los miembros del equipo multidisciplinario realizarán las siguientes tareas típicas: Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.; adicionalmente mediante la utilización de:

- Estadísticas de las operaciones como base para detectar tendencias, variaciones extraordinarias y otras situaciones que por su importancia ameriten investigarse. Parámetros e indicadores de economía, eficiencia y eficacia, tanto real como estándar, que pueden obtenerse de colegios profesionales, publicaciones especializadas, entidades similares, organismos internacionales.
- Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
- Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios; los mismos que deben ser oportunamente comunicados a los funcionarios y terceros relacionados

En esta fase es muy importante, tener presente que el trabajo de los especialistas no auditores, debe realizarse conforme a los objetivos de la planeación; además, es necesario, que el auditor que ejerce la jefatura del equipo o grupo oriente y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazados: igualmente se requiere que el trabajo sea supervisado adecuadamente por parte del auditor más experimentado. *PRODUCTOS:* Papeles de trabajo, Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente

1.3.6.11.4 FASE IV: Comunicación de Resultados.

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, en la auditoría de gestión difiere, las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada.

ACTIVIDADES: En la entidad auditada, el supervisor y el jefe de equipo con los resultados entregados por los integrantes del equipo multidisciplinario llevan a cabo las siguientes: Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.

Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

PRODUCTOS: Informe de Auditoría, síntesis del informe y memorando de antecedentes, acta de conferencia final de la lectura del informe de auditoría.

1.3.6.11.4.1 El Informe

El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor, en el cual presenta sus observaciones, conclusiones y recomendaciones y, en el caso de la auditoría financiera, el correspondiente dictamen. El informe de auditoría debe contener la expresión de juicios fundamentados en las evidencias obtenidas.

Los principales objetivos son: Brindar suficiente información sobre las deficiencias (desviaciones) más significativas y recomendar mejoras en la conducción de las actividades y ejecución de las operaciones.

1.3.6.12.4.2 Tipos de Informe

➤ Informe de Auditoría sin Salvedades

Este tipo de informe es emitido por un auditor cuando los estados financieros presentados están libres de errores significativos y están representados de forma equitativa en conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), que en Dicho de otro modo significa que la condición financiera de la empresa, la posición y las operaciones se presenta adecuadamente en los estados financieros. Es el mejor tipo de informe que una entidad auditada pueda recibir de un auditor externo.

➤ Informe de Auditoría con Salvedades

Un informe con Salvedades se emite cuando el auditor se encontró con uno de dos tipos de situaciones que no se ajusten a los principios de contabilidad generalmente aceptados, sin embargo el resto de los estados financieros se presentan adecuadamente. Este tipo de opinión es muy similar a una “opinión limpia” sin reservas, pero el informe señala que los estados financieros se presentan razonablemente con una excepción por alguna inexactitud.

➤ *Informe de Auditoría sin Opinión*

Una abstención de opinión, conocido simplemente como una renuncia, se emite cuando el auditor no ha podido obtener la evidencia suficiente y competente, se niega a presentar un dictamen sobre los estados financieros.

➤ *Informe de Auditoría Rechazado*

Una opinión adversa o un informe de auditoría rechazado se emite cuando el auditor determina que los estados financieros de una entidad auditada presentan errores y, si se considera como un todo, no se ajustan a las normas contables. Se considera lo contrario de una opinión sin reservas o limpia,

1.3.6.11.5 FASE V: Seguimiento

Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente: **ACTIVIDADES** :Los Auditores efectuarán el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades derivadas, en la entidad, en la Contraloría, Ministerio Público y Función Judicial, con el siguiente propósito: Para comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe, efectúa el seguimiento de inmediato a la terminación de la auditoría, después de uno o dos meses de haber recibido la entidad auditada el informe aprobado. Determinación de responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado, y comprobación de su resarcimiento, reparación o recuperación de los activos.

PRODUCTOS: Cronograma para el cumplimiento de recomendaciones, encuesta sobre el servicio de auditoría, Constancia del seguimiento realizado, documentación y papeles de trabajo que respalden los resultados de la fase de seguimiento.

CAPITULO II

2 DISEÑO DE LA PROPUESTA

2.1 Breve Caracterización de la Institución Objeto de Estudio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, es una Institución que mediante un proceso organizativo, social, económico y con el objetivo de remediar necesidades familiares. Es así que el 10 de Enero del 2003 mediante Acuerdo N° 001-SDRCC el Ministerio de Bienestar Social reconoce como una sociedad con personería jurídica y sin fines de lucro.

Luego se apertura la oficina matriz en la ciudad de Ambato en el mes de enero del año 2003, a fines del mismo año se abre una agencia en la Ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi. En el 2004 amplían sus servicios al Cantón Cevallos, para el año 2005 la Cooperativa ya es conocida a nivel de la zona central del país, en el año 2006 extiende sus servicios con una oficina en el Cantón Pujilí.

A fines del año 2011 se adquiere un edificio en la ciudad de Latacunga para dar mayor seguridad a nuestros asociados, actualmente en nuestros 10 AÑOS DE SERVICIO Y CONFIANZA disponemos de ocho oficinas operativas, 3 edificios propios, más de 100 colaboradores y 7 cajeros automáticos ubicados estratégicamente para dar un servicio adecuado a nuestros 65,000 socios.

2.2 Diseño Metodológico

Para la presente investigación la investigadora han seleccionado el método descriptivo que consiste en la recopilación de datos para tener una idea clara del problema que se pretende investigar, dentro de la Auditoría de Gestión este método se aplicará mediante la utilización de técnicas que permitieron recopilar información suficiente y relevante sobre las actividades administrativas que realizan en cada área en la Cooperativa, teniendo una visión clara sobre la situación real de la entidad.

Los métodos consisten en recabar información sobre el tema a investigar, el análisis es la separación de las partes de un todo para estudiar de forma individual, mientras que la Síntesis reúne los elementos que se encuentran dispersos para el desarrollarlos en su totalidad, dentro de la Cooperativa este método se aplicó a todos los funcionarios que conforman la misma previo la realización de una encuesta o entrevista, con el fin de detectar irregularidades en las actividades, mediante esto se podrá llegar a resultados que sirvan a la entidad para tomar decisiones para el mejoramiento de la cooperativa.

2.2.1. Métodos y Técnicas

2.2.1.1. El Método Inductivo

Al aplicar este método va de lo particular a lo general, utilizado en la ejecución del trabajo, al recopilar información precisa sobre las diferentes actividades realizadas por el personal de cada área a fin de establecer medidas que mejore el proceso interno para optimizar recursos humanos y materiales dentro de la entidad

2.2.1.2. El Método Deductivo

Parte de lo general a lo particular, permitió conocer el marco legal de la Cooperativa, ya que, por medio del razonamiento lógico se podrá deducir varias suposiciones, además se seguirá un proceso sistemático y analítico, que permitirá explicar los hechos particulares efectuados.

2.2.1.3. El Método Estadístico

Inferencial, con los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas, se podrá interpretar resultados en gráficos estadísticos.

2.2.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.2.2.1 Técnicas

Las técnicas aplicadas en el trabajo de campo son: la entrevista, y la encuesta.

Las encuestas se aplicaron al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” sucursal Latacunga y a los socios de la misma.

La entrevista.- Es una técnica de recopilación de datos que se realiza mediante el diálogo entre el entrevistado y el entrevistador, es decir, al gerente de la Cooperativa de ahorro y Crédito “Ambato” sucursal Latacunga, de modo que permita conocer los criterios sobre las funciones que desarrolla el personal e identificar su situación actual.

2.2.2.2 Instrumentos

Los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación.

Los instrumentos utilizados para la presente investigación son:

- *El Cuestionario.*- Es un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas a la Cooperativa como un instrumento básico para recopilar información del tema a investigar que servirá de pilar fundamental para las investigadoras que sustente la opinión del trabajo ejecutado en las encuestas y entrevistas.
- *Guía de entrevista.*- Para poder aplicar la entrevista al gerente es necesario elaborar una guía de entrevistas que nos permite organizar el trabajo de investigación.

2.3. Población o Universo

CUADRO 2.1

CARGO	N° DE PERSONAS
Gerente	1
Contador	1
Colocaciones	1
Asistente de créditos	1
Auxiliar de créditos	1
Cobranza	2
Asesores de inversiones	1
Jefe de caja	1
Cajeros	3
Clientes	130
TOTAL ENCUESTADOS	142

Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa "Ambato".

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

2.4 Diagnostico Situacional

ANÁLISIS FODA

CUADRO N° 2.2

INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clientes satisfechos ➤ Múltiples productos y servicios ➤ Horarios flexibles de atención. ➤ Ubicación geográfica privilegiada (zona influencia por el Parque Vicente León). ➤ Tecnología Apropriada. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación débil a nivel Interdepartamental. ➤ Indefinición de puestos y roles de trabajo en el personal ➤ Falta de promoción de los productos y servicios. ➤ Débil motivación al personal por parte de las líneas de supervisión
EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Amplio mercado para ofrecer sus servicios ➤ Necesidades económicas de las personas. ➤ Nichos de mercado no explotados y nichos de mercado que evolucionan. ➤ Alianzas estratégicas con organismos de integración y de servicios del sector. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Competencia con las principales entidades financieras y cooperativas de Latacunga ➤ Publicidad y promoción agresiva de Instituciones Financieras de la competencia. ➤ Tasas de interés de los productos financieros del mercado. ➤ Baja cultura de ahorro en los clientes. ➤ Sobreendeudamiento de los clientes en otras entidades financieras.

Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis de la Matriz FODA

La matriz del Diagnostico Situacional tiene por objetivo, ubicar al máximo la fortaleza y oportunidades, minimizando las debilidades y amenazas, los factores internos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Sucursal Latacunga puede controlar mientras que los externos se encuentran fuera del alcance de la a y toca estar preparados para manejarlos y saber controlarlos.

Al concluir con el Diagnostico Situacional, análisis FODA, se pudo conocer todos los factores que influyen en su entorno positiva y negativamente a la Cooperativa, donde se indica que el Análisis del ambiente externo que fueron debidamente analizados para determinar el origen que tiene cada oportunidad y amenaza, considerando que las oportunidades son factores claves para el desarrollo de la Cooperativa ya que consideramos que son puertas que permite fortalecer ideas y metas planteadas buscando sobresalir y mejorar a la competencia, así como también se debe tomar muy en cuenta las amenazas a la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Sucursal Latacunga, para poder estar prevenida a tiempo y contar con alternativas positivas que pueda responder de forma que no afecte ninguna amenaza a la cooperativa.

El análisis del ambiente interno concluyo con la determinación de las Fortalezas y Debilidades para la Cooperativa, Análisis del Ambiente Interno debidamente identificado para destacar que la cooperativa cuenta con muchas herramientas para brindar mejores y oportunos servicios a sus clientes para poder seguir creciendo como institución y ser entes competitivos.

2.5. Entrevista dirigida al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Sucursal Latacunga.

1. ¿Qué funciones le corresponde realizar como Jefe de la Agencia?

Las funciones que realiza son todo lo referente a la administración así como: coordinar, cumplimiento de planes, supervisión de todas las actividades que realiza el personal, calificación de cartera, colocaciones, seguimiento y captaciones, realizando las actividades con responsabilidad y honestidad para el mejor cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la entidad, siempre encaminado a satisfacer a los clientes.

2. ¿Qué tiempo lleva ejerciendo las funciones como jefe de la Agencia?

El jefe de la agencia lleva ejerciendo sus funciones un año y medio.

3. ¿Cree usted que los servicios que ofrece la Cooperativa satisface las expectativas de los clientes?

Los servicios que ofrece la Cooperativa no satisfacen en su totalidad a los clientes, en eso están trabajando en poder cubrir la demanda, ya que cada vez es más notoria la acogida que tienen la Cooperativa por el gran número de clientes que acuden a la cooperativa en busca de los servicios que ofrece la cooperativa.

4. ¿cree usted que es necesario realizar actividades en fechas importantes para su cliente?

Si, por que el cliente es la razón de ser de la Cooperativa y necesita estar reconocido por sus acciones.

5. ¿Qué actividades ha realizado para vincular a la Cooperativa con la Sociedad?

Para vincular a la cooperativa con la sociedad se realiza actividades especiales como: participación en fiestas de fundación, religiosas, apoyando con proyectos de cultivos en las comunidades más necesitadas.

6. ¿Cree usted que todos los empleados conocen los objetivos y metas trazadas por la Cooperativa?

Considera que no en su totalidad, pero el 90% si conocen en su totalidad los objetivos y metas trazados por la cooperativa, ya que el trabajo en equipo se receja en las actividades diarias que realizan cada empleado en busca de un mismo objetivo.

7. ¿Cómo calificaría la aplicación de una Auditoria de Gestión dentro de la Entidad?

La aplicación de una Auditoria de gestión en la Cooperativa la califica Excelente.

8 ¿Se ha efectuado algún otro tipo de Auditoria en la Cooperativa?.

En la cooperativa Si se ha efectuado la auditoría financiera que son las anuales

9 ¿Qué beneficios cree usted que obtendría la Cooperativa al aplicar una Auditoría de Gestión?

Los beneficios que brindaría al aplicar una auditoría de gestión seria mejorar los procesos que estamos llevando en el desarrollo de las actividades diarias dirigidas por cada empleado en busca del desarrollo de la Cooperativa.

2.6. Análisis de la Entrevista

Mediante la entrevista aplicada al Ing. Hernán Chango se puede conocer que el trabajo que se encuentra efectuando está encaminado al cumplimiento de los objetivos y por ende al desarrollo de la Cooperativa. El Ing. Hernán Chango lleva ejerciendo sus actividades durante un año y medio las funciones que realiza son todo lo referente a la administración así como: coordinar, cumplimiento de planes, supervisión de todas las actividades que realiza el personal, así como calificación de cartera, colocaciones, seguimiento y captaciones, donde se exige realizar responsabilidad y honestidad para el mejor cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la entidad.

Siempre encaminado a satisfacer a los clientes, mediante el trabajo en equipo y la comunicación adecuada con los funcionarios, su prioridad es la captación de clientes y cubrir la demanda de los mismos, se ha realizados, Auditorias Financieras las mismas que son efectuadas cada año por políticas de la Institución, pero se requiere de una auditoría de Gestión. Además en la entrevista efectuada se pudo conocer que los servicios que ofrece la Cooperativa no satisfacen en su totalidad a los clientes, ya que cada vez es más notoria la acogida que tiene la Cooperativa por el gran número de clientes que acuden a la cooperativa en busca de los servicios (realizar prestamos de vivienda, consumo y negocio) que ofrece la cooperativa.

Para vincular a la cooperativa con la sociedad se realiza actividades especiales como: participación en fiestas de fundación, religiosas, apoyando con proyectos de cultivos en las comunidades que más necesitadas. A través de alianzas estratégicas con organismos de integración y de servicios del sector desarrollando un de los Nichos de mercado no explotados y nichos de mercado que evolucionan.

2.7. Aplicación de Encuestas a los Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Sucursal Latacunga.

1. ¿Conoce a profundidad los objetivos planteados la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Sucursal Latacunga?

TABLA N° 2.1
CONOCIMIENTO DE OBJETIVOS

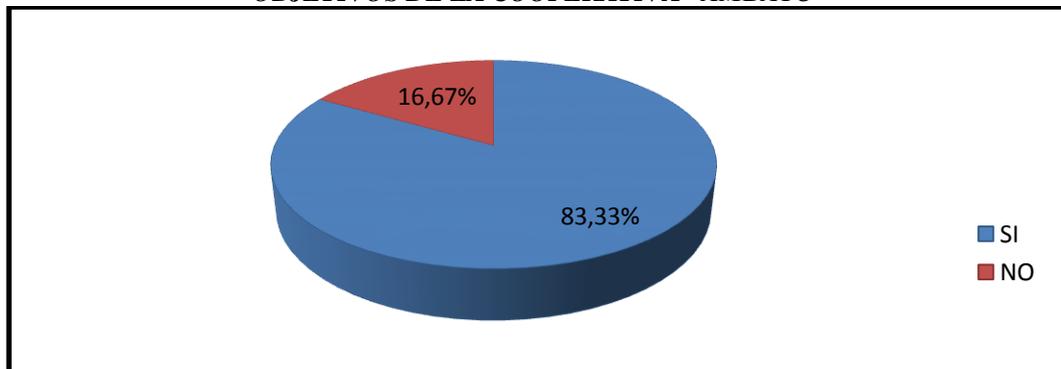
ALTERNATIVA	EMPLEADOS	PORCENTAJE
SI	10	83.33%
NO	2	16.67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N °2.1

OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA “AMBATO”



Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Se pudo señalar que dentro de la Cooperativa el 83% de los empleados conocen los objetivos planteados por la administración, mientras que el 17% de la población encuestada menciona que los desconoce, la mayoría de los empleados conocen los objetivos planteados por la administración, cabe mencionar que existe una población mínima que lo desconoce, que podría dificultar el trabajo en equipo para lograr los objetivos planteados.

2 ¿Existe un control en el manejo de los recursos que existen en la empresa?

TABLA N° 2.2

RECURSOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa "Ambato".

Autora: Nelly Isabel Chiliqinga Cuyachamin

GRÁFICO N°2.2



Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa "Ambato".

Autora: Nelly Isabel Chiliqinga Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Mediante el desarrollo y tabulación de esta pregunta se puede concluir el 100 % del personal que presta sus servicios, mencionan que existe un control de los recursos. Se puede definir en base a los resultados de la investigación realizada, que existe un control de los recursos dándoles así confiabilidad respaldos suficientes para su desembolso, se ha desarrollado en poco tiempo.

3 ¿Solicita la documentación requerida en su totalidad para el otorgamiento del crédito?

TABLA N° 2.3

CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO

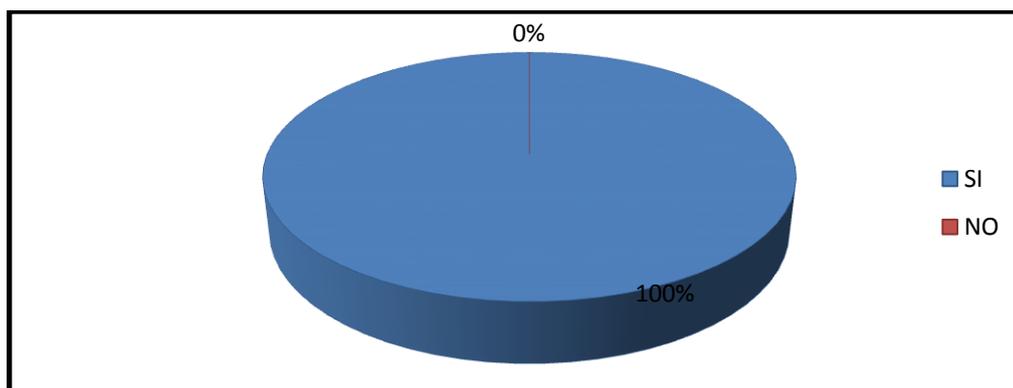
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N° 2.3

CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO



Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados se determinó que el 100% del personal de la Cooperativa “Ambato” solicitan la documentación requerida en su totalidad para el otorgamiento del crédito. Se puede definir en base a los resultados obtenidos de la investigación realizada, el personal cumple con el reglamento para el otorgamiento de créditos y a su vez recopilar información que verifique y garantice el otorgamiento del crédito.

4 ¿Cree usted que es necesario que el cliente solicite autorización para realizar retiros de la cuentas de ahorro a partir un cupo establecido?

TABLA N° 2.4

SOLICITAR AUTORIZACIÓN PARA RETIROS DE CUENTAS DE AHORRO DEL CUPO ESTABLECIDO.

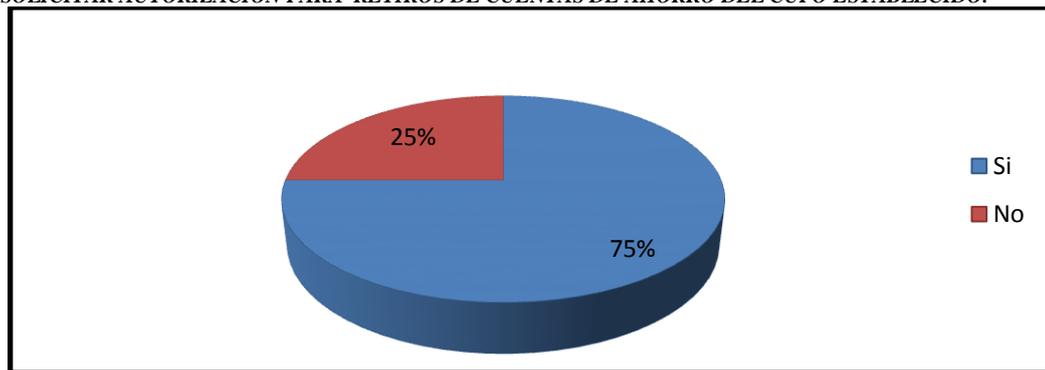
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	50%
NO	3	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N° 2.4

SOLICITAR AUTORIZACIÓN PARA RETIROS DE CUENTAS DE AHORRO DEL CUPO ESTABLECIDO.



Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Mediante el desarrollo y tabulación de esta pregunta se puede concluir el 75% están de los empleados están de acuerdo en solicitar autorización para realizar retiros de cuentas de ahorro a partir del cupo establecido, y el 25% no se encuentra de acuerdo, existe personal que no se encuentra de acuerdo con esta política ya que existen muchos clientes que se molestan por el proceso que deben realizar al momento de pedir autorización para el retiro del dinero a partir del cupo establecido.

5 ¿Se realiza reposiciones de efectivo del banco a la bodega de acuerdo a la posición y políticas internas?

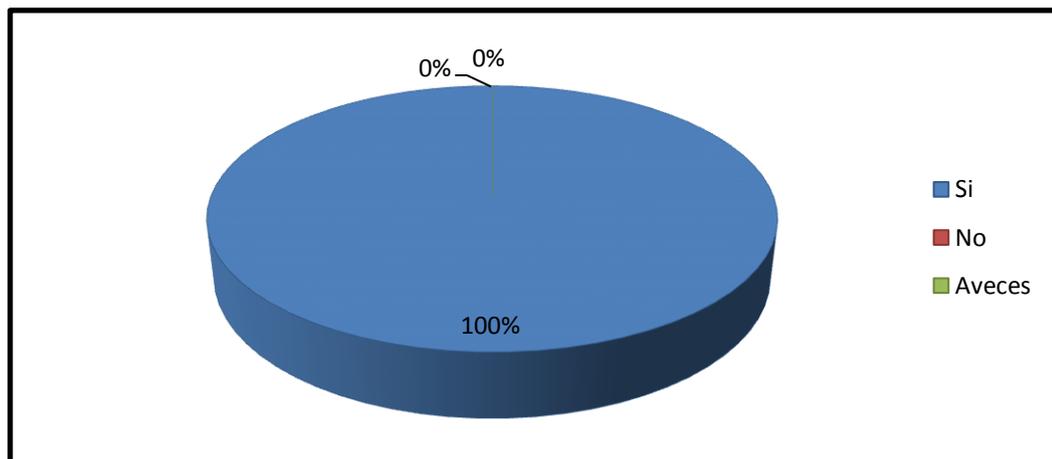
TABLA N° 2.5
REPOSICIONES DE EFECTIVO A LA BODEGA DE ACUERDO A LA POSICIÓN Y POLÍTICAS INTERNAS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	82%
NO	0	18%
AVECES	0	
TOTAL	12	

Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.
Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N° 2.5

REPOSICIONES DE EFECTIVO A LA BODEGA DE ACUERDO A LA POSICIÓN Y POLÍTICAS INTERNAS



Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.
Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Mediante el desarrollo y tabulación de esta pregunta se puede concluir el que el 100% consideran que si se realiza reposiciones de efectivo del banco a la bodega de acuerdo a la posición y políticas internas, lo que se da a entender que la Cooperativas lleva a cabalidad las políticas y a su vez maneja el dinero con responsabilidad.

6 ¿Se capacita al personal de acuerdo a las actualizaciones tecnológicas referentes al desarrollo de las funciones?

TABLA N° 2.6
CAPACITACIÓN AL PERSONAL.

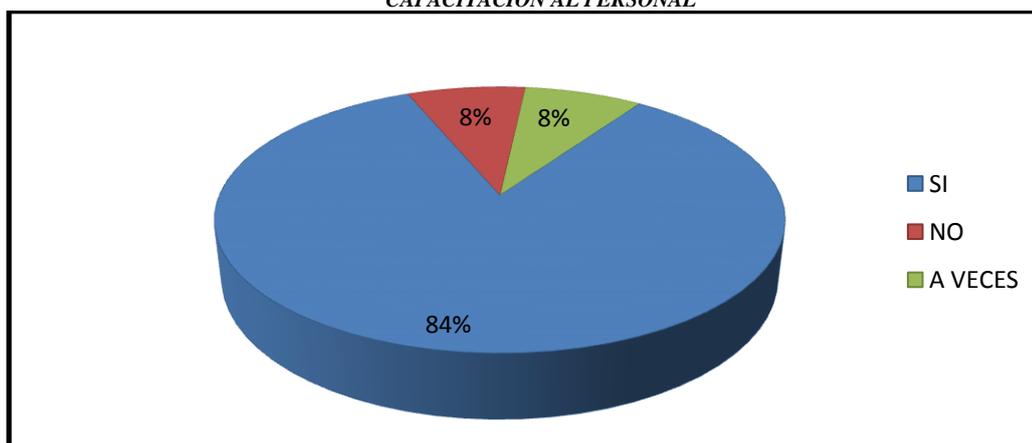
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	84%
NO	1	8%
A VECES	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa "Ambato".

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N° 2.6

CAPACITACIÓN AL PERSONAL



Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa "Ambato".

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos se puede afirmar que el 84% si se capacita al personal de acuerdo a las actualizaciones tecnológicas referentes al desarrollo de las funciones, mientras que el 8% indica que no se recibe cursos de capacitación acorde a sus funciones y mientras que 8% señalan que a veces están cursos están acorde a las funciones fin de que su desempeño sea de mejor manera sus actividades y cumplan con las metas y objetivos planteados por la entidad.

7 ¿Qué nivel de instrucción académica tiene hasta el momento?

TABLA N° 2.7

NIVEL ACADÉMICA

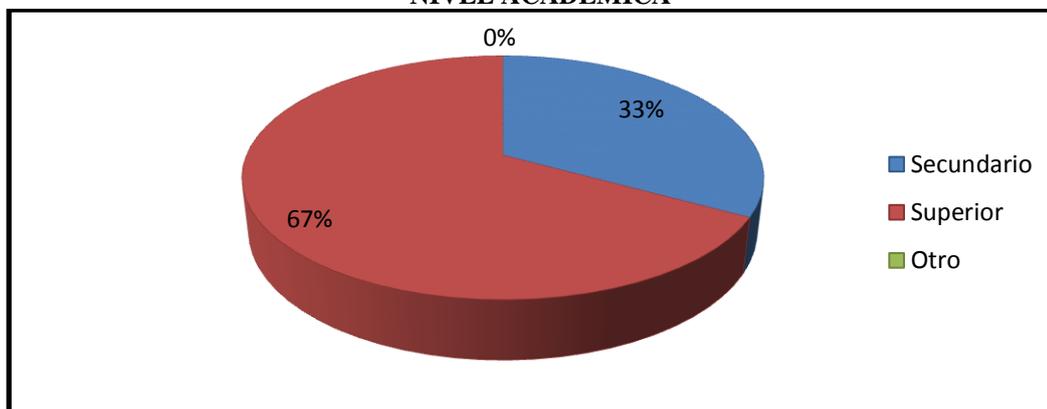
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secundaria	4	33%
Superior	8	67%
Otro	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa "Ambato".

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N° 2.7

NIVEL ACADÉMICA



Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa "Ambato".

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede decir que el 67% de los funcionarios tienen un nivel de Instrucción Académica Superior, mientras que el 33% señala que tiene un nivel de Instrucción Académica en Secundaria. En base a la encuesta se puede decir que los empleados con nivel académica superior en el desarrollo de sus actividades, pero cabe mencionar que existe un poco de personal con un nivel secundario donde es necesario que exista una mayor preparación, para el desarrollo de sus actividades con eficiencia, y eficacia.

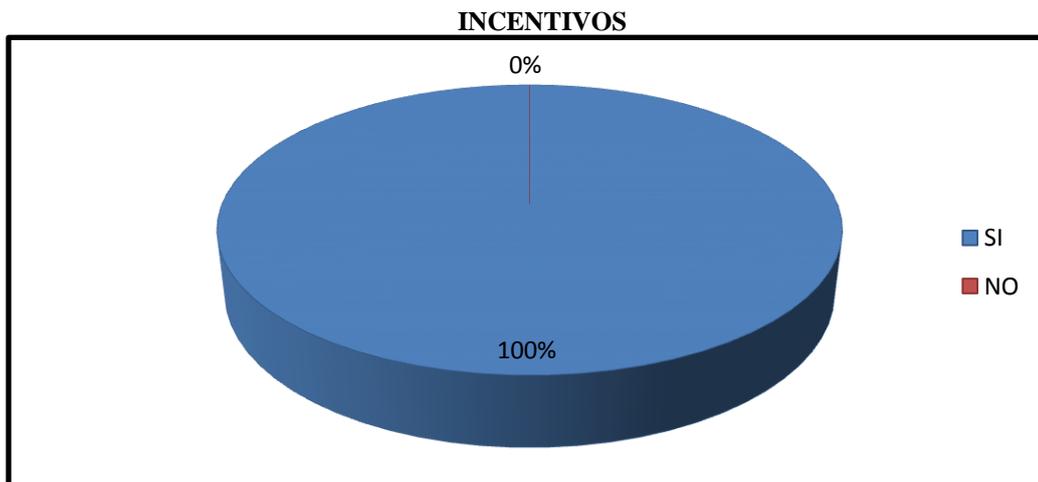
8 ¿Cree usted que es importante realizar actividades que incentiven sus labores diarias?

TABLA N° 2.8

<i>INCENTIVOS</i>		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa "Ambato".
Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N°2.8



Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa "Ambato".
Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Una vez tabulada las encuestas se establece que el 100% de los empleados consideran importante realizar actividades que incentiven sus labores diarias que contribuyan al mejoramiento del ambiente laboral. Ya que existe una comunicación débil a nivel interdepartamental

9. ¿Anteriormente se ha realizado una auditoría de gestión en la Cooperativa “Ambato”?

TABLA N° 2.9

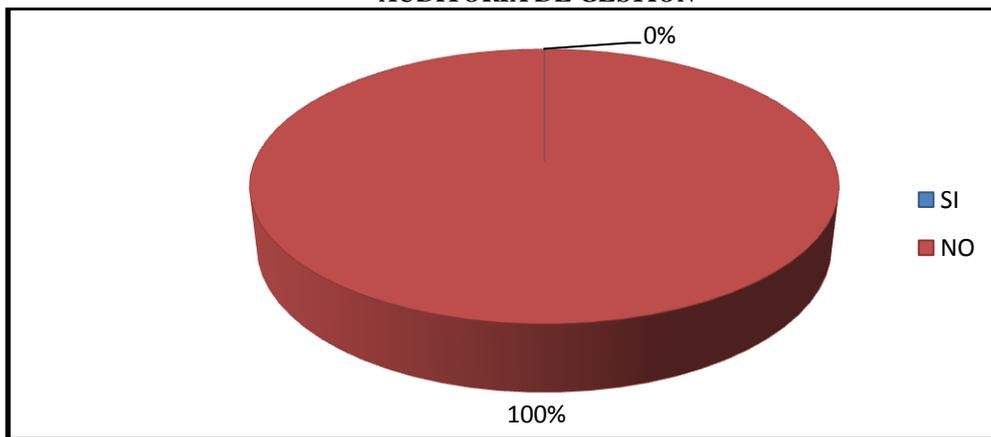
AUDITORIA DE GESTIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	12	100%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.
Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N° 2.9

AUDITORÍA DE GESTIÓN



Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.
Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Una vez tabulada las encuestas se establece que el 100% de los funcionarios mencionan que no se ha realizado una Auditoría de Gestión en la Cooperativa. Cabe indicar que es muy importante realizar una Auditoría de Gestión para evaluar las actividades diarias que se realiza y corregir posibles desviaciones, de esta manera mantener o mejorar las actividades laborales de cada empleado encaminados al cumplimiento de las metas y objetivos señalados a cumplir.

10. ¿Cree que es beneficioso aplicar una Auditoria de Gestión en la Cooperativa “Ambato” sucursal Latacunga?

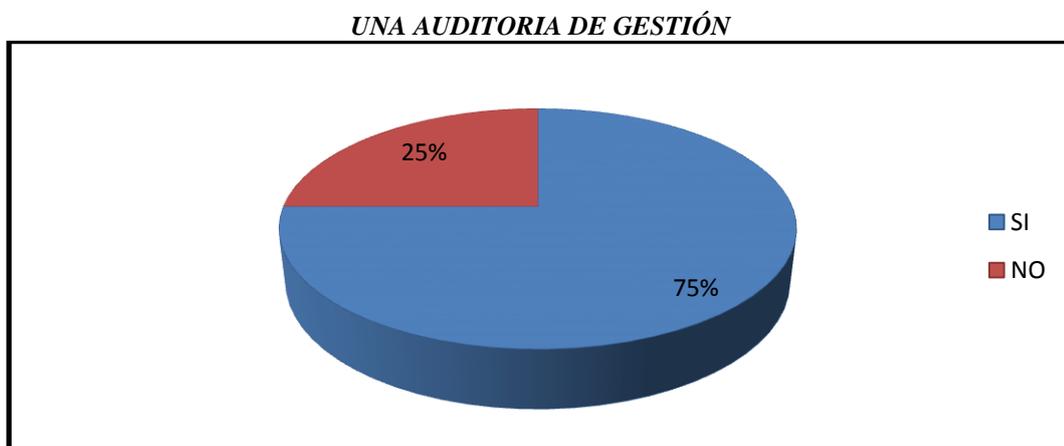
TABLA N° 2.10

AUDITORIA DE GESTIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.
Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICOS N° 2.10



Fuente: Encuesta a los Empleados de la Cooperativa “Ambato”.
Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos, el 75% de los funcionarios señalan que beneficioso aplicar una Auditoria de Gestión en la Cooperativa, y el 25% indica que no es beneficioso aplicar una. Podemos determinar que la mayor parte de los empleados están de acuerdo que es beneficioso realizar una auditoría de gestión para verificar en el nivel se está realizando las actividades encomendadas a cada uno de ellos, y a conocer que no es necesario realizar ninguna auditoria ya que sus funciones lo realizan con honestidad y responsabilidad, pero cabe señalar una Auditoria de gestión además permite mejorar y corregir posibles desviaciones involuntarias para el buen desenvolvimiento de la entidad.

2.8. Análisis e Interpretación de Resultados de la encuesta realizada a los Socios

1. ¿Conoce los productos y servicios que brinda la cooperativa de ahorro y Crédito “Ambato”?

TABLA N° 3.1

LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS “AMBATO”

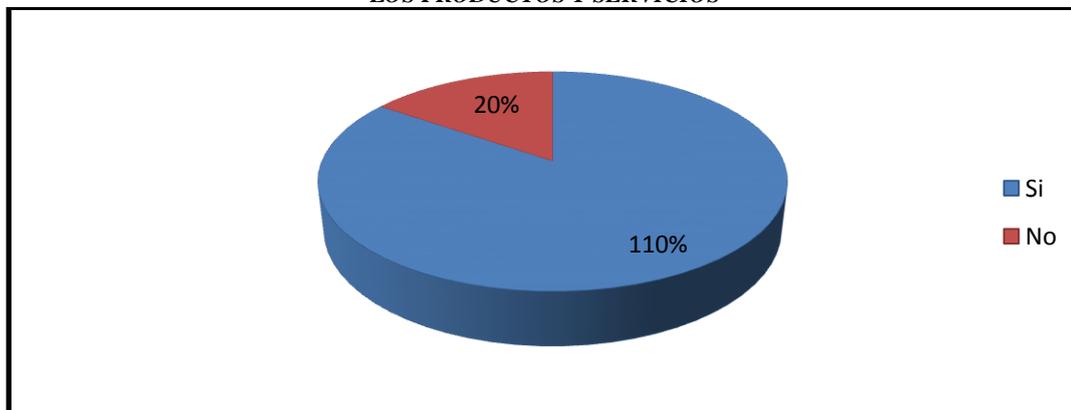
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	95	80%
NO	35	20%
TOTAL	130	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilingua Cuyachamin

GRAFICO N° 3.1

LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos se puede concluir que el 80% de los socios si conocen los productos y servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato”, mientras que 20% menciona que no tienen conocimiento. No obstante es importante que se difunda con mayor énfasis este tema ya que existe un porcentaje pequeño pero relevante que no tiene conocimiento sobre el tema.

2. ¿Sus solicitudes de crédito, apertura de cuentas entre otras necesidades, son atendidas inmediatamente?

TABLA N° 3.2

ATENCIÓN AL CLIENTE

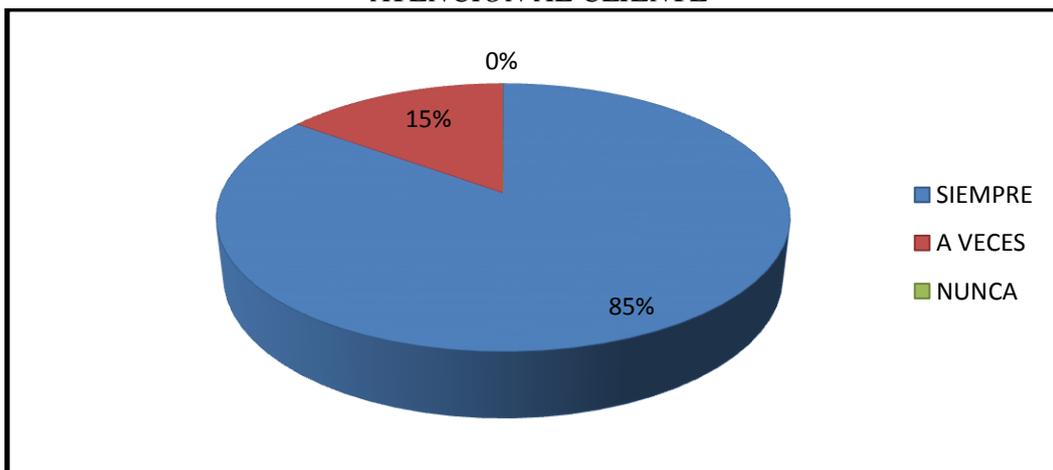
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	115	90%
A VECES	15	10%
NUNCA	0	0
TOTAL	130	100%

Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa "Ambato".

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N° 3.2

ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa "Ambato".

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada se puede decir que el 85% al socios se ha atendido de manera inmediatamente ya sea con solicitudes de crédito, apertura de cuenta entre otras el 15% menciona sus solicitudes requerimientos a veces son atendidos inmediatamente. Se ha podido notar que la mayor parte de los socios se encuentran conformes con la atención rápida e inmediata que los funcionarios prestan a sus clientes de inversiones y créditos.

3. ¿Cómo usuario es asesorado adecuadamente al momento de solicitar un servicio en la Cooperativa?

TABLA N° 3.3

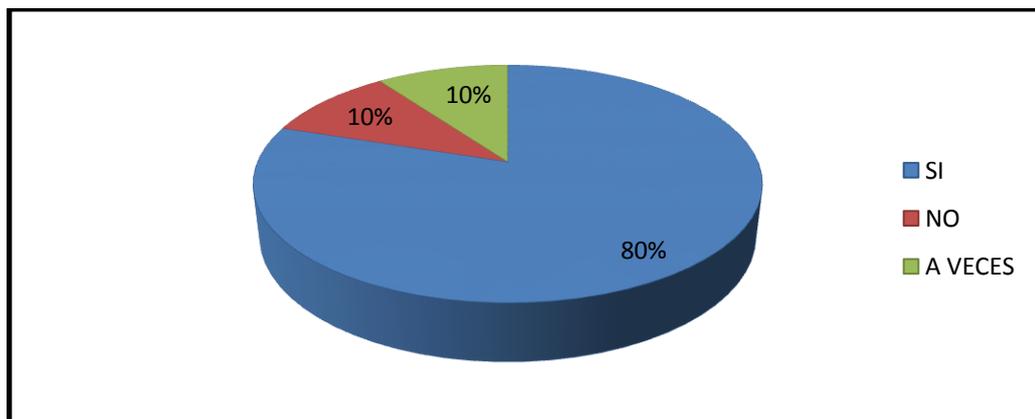
ASESORADO ADECUADAMENTE

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	80	80%
A VECES	25	10%
NO	25	10%
TOTAL	130	100%

Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa "Ambato".
Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N 3.3

ASESORADO ADECUADAMENTE



Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa "Ambato".
Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e interpretación

Con los resultados obtenidos podemos decir que el 80% de los encuestados determinan que si son asesorados adecuadamente al momento de solicitar un servicio, mientras que el 10% manifiesta que a veces dan un conocimiento sobre el tema, y un 10% señala que no son asesorados. Mediante los resultados obtenidos se puede conocer que esta área realiza correctamente su trabajo,

4. ¿Le ha sido difícil cumplir con algún requisito que solicita la Cooperativa para el otorgamiento del crédito?

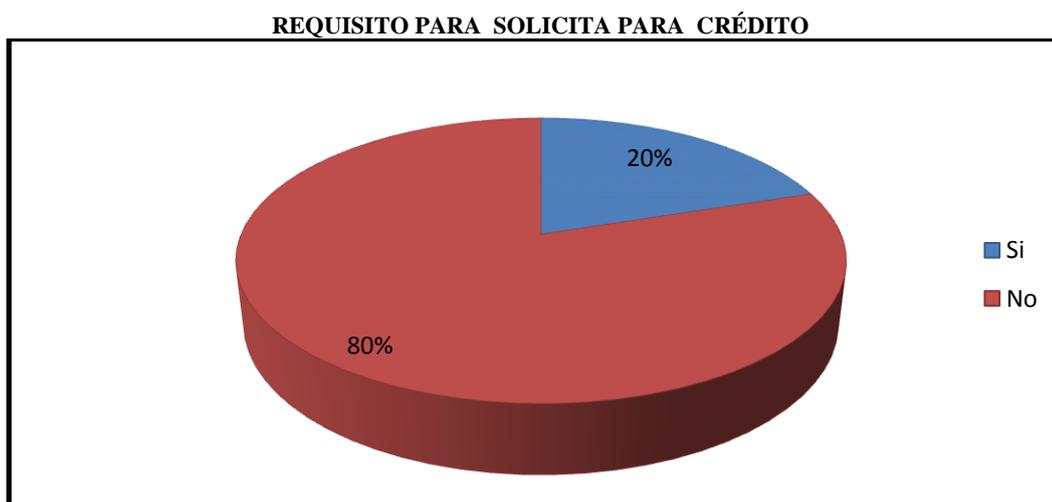
TABLA N° 3.4

REQUISITO PARA OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	80%
NO	95	20%
TOTAL	130	100%

Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRAFICO N° 3.4



Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Una vez tabulada las encuestas se establece que, el 80% no le ha sido difícil cumplir con algún requisito que solicita para el otorgamiento del crédito, mientras que el 20% señala que le es difícil cumplir con algún requisito que solicita para el otorgamiento del crédito.

5. ¿Al realizar un tercer crédito cree que es necesario la inspección domiciliaria, recopilación de información y evaluación del negocio?

TABLA N° 3.5

PROCEDIMIENTO AL TERCER CRÉDITO

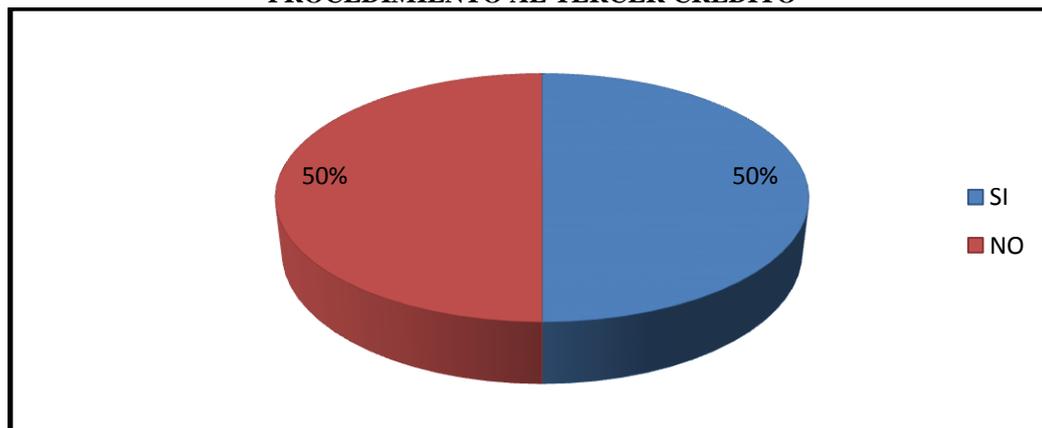
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	50	50%
NO	50	50%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N° 3.5

PROCEDIMIENTO AL TERCER CRÉDITO



Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa se puede evidenciar que el 50 % de los socios creen que si es necesaria una nueva inspección domiciliaria, recopilación de información y evaluación del negocio, mientras que el 50% dan a conocer que ya no es necesario realizar la inspección domiciliaria, Se debe mencionar que es muy importante realizar actualización de datos por seguridad de la cooperativa y del cliente.

6. ¿Realizaría otro crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato”?

TABLA N° 3.6

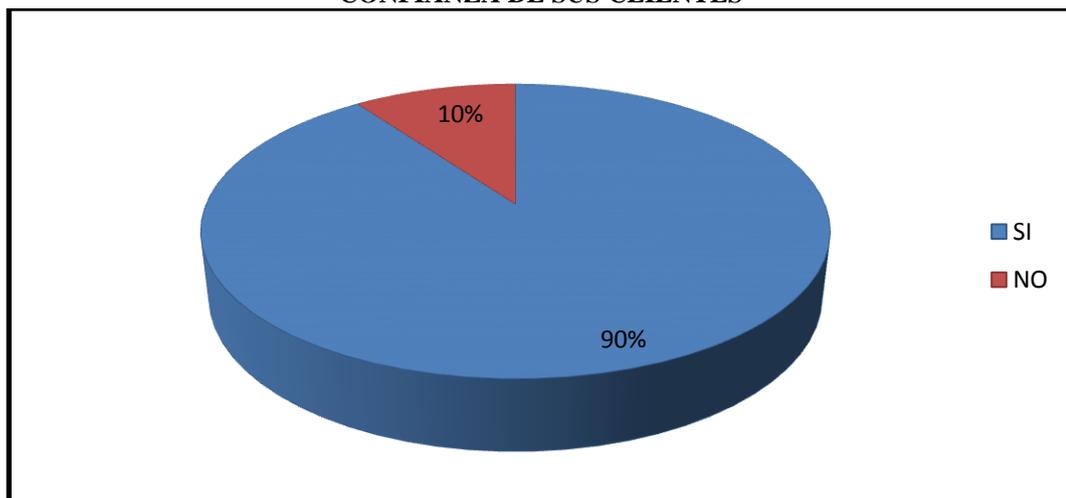
CONFIANZA DE SUS CLIENTES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	120	90%
NO	10	10%
TOTAL	130	100%

Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa “Ambato”.
Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N° 3.6

CONFIANZA DE SUS CLIENTES



Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa “Ambato”.
Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Con los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta se puede decir que el 100% de los socios señalan que si realizarán otro crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato”. Esto nos indica una gran satisfacción y acogida de todos los socios de la Cooperativa, ya que existe realizaran nuevamente otros créditos, lo que demuestra que los miembros de la Cooperativa si trabajan en equipo en busca de un mismo objetivo.

7. ¿Considera usted que existe preferencias personales al momento de otorgar los créditos?

TABLA N° 3.7

PREFERENCIAS PERSONALES

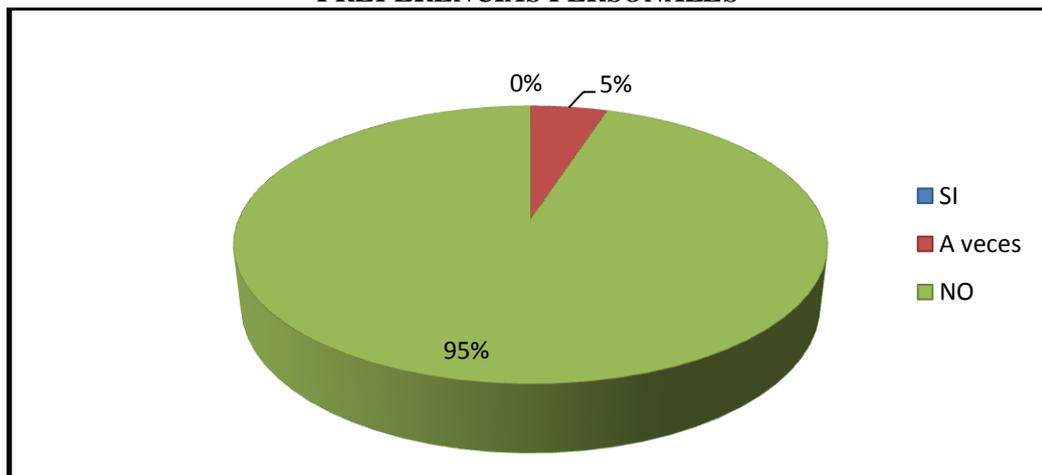
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
A veces	20	5%
NO	110	95%
TOTAL	130	100%

Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chiliquinga Cuyachamin

GRÁFICO N° 3.7

PREFERENCIAS PERSONALES



Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa “Ambato”.

Autora: Nelly Isabel Chiliquinga Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Al obtener los resultados y luego de tabularlos se puede afirmar que el 5% de los socios señalan que a veces se otorga los créditos por preferencias personales, mientras que el 95% dan a conocer que no existe preferencias personales al momento de otorgar un crédito. Esto evidencia la imparcialidad de la entidad y sus funcionarios.

8. ¿El trabajo que desempeñan los funcionarios de la Cooperativa son eficientes y efectivos?

TABLA N° 3. 8

EFICIENCIA Y EFICACIA

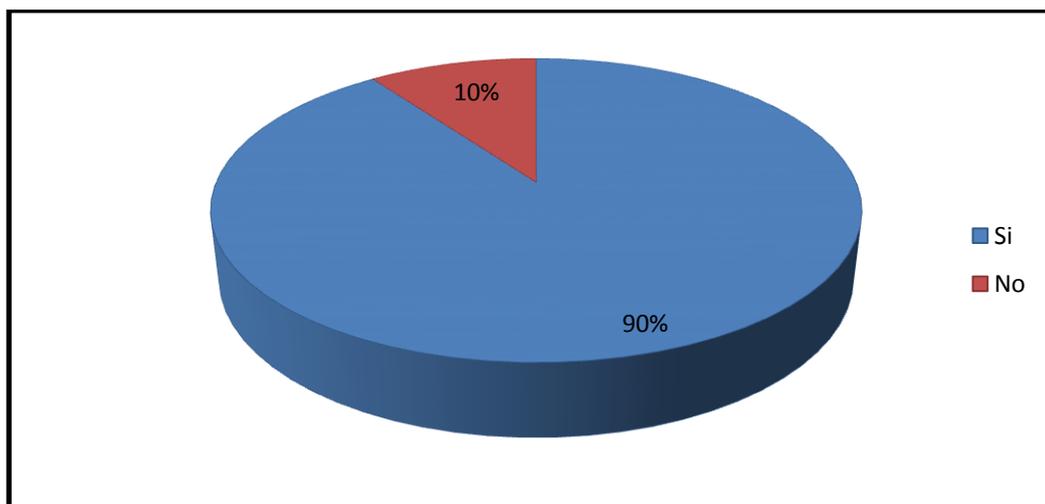
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	105	90%
NO	25	10%
TOTAL	130	100%

Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa "Ambato".

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

GRÁFICO N° 3.8

EFICIENCIA Y EFICACIA



Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa "Ambato".

Autora: Nelly Isabel Chilibingua Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Después de haber realizado las encuestas a los socios se puede mencionar que en la pregunta número ocho, el 90% de los socios encuestados señalan que el trabajo que realizan los funcionarios de la Cooperativa eficiente y eficaz, mientras que el 10% señala que el trabajo que desempeñan los funcionarios no es eficiente y eficaz. De esta manera proporcionan satisfacción a sus clientes, pero se debería poner atención en ciertos funcionarios que no desempeñan adecuadamente su trabajo.

9. ¿Conoce usted el trabajo que realiza el jefe de la agencia de la Cooperativa?

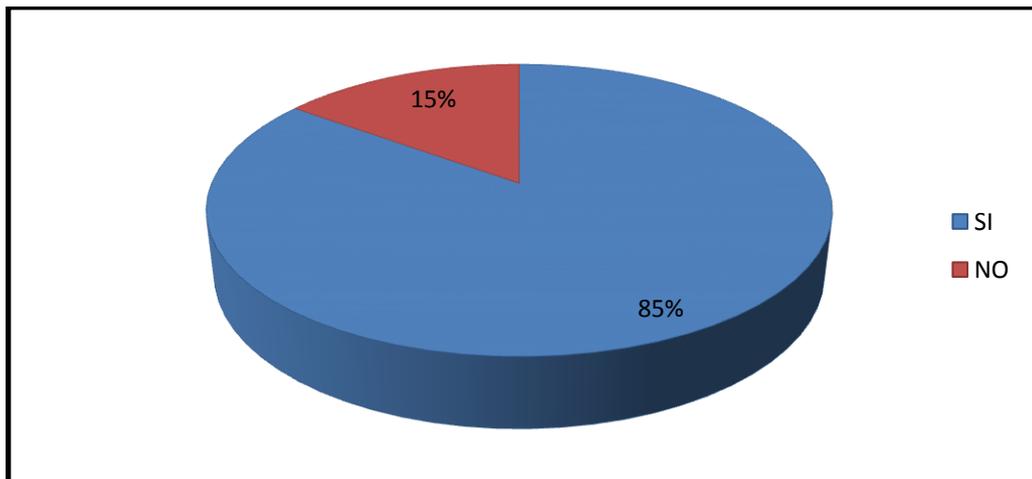
TABLA N° 3.9
JEFE DE LA AGENCIA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	100	85%
NO	30	15%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa "Ambato".
Autora: Nelly Isabel Chilibuina Cuyachamin

GRAFICO N° 3.9

JEFE DE LA AGENCIA



Fuente: Encuesta a los Socios de la Cooperativa "Ambato".
Autora: Nelly Isabel Chilibuina Cuyachamin

Análisis e Interpretación

Luego de la tabulación respectiva se concluye que el 85% está de acuerdo con las funciones que desempeñan el Jefe de Agencia de la Cooperativa, mientras que el 15% no están de acuerdo. Se debe tener en cuenta por encima de todas las cosas que el servicio debe ser óptimo para el cliente y el demostrar inoperancia en cargos administrativos puede afectar a la imagen corporativa.

CONCLUSIONES

En base a la encuesta realizada a los empleados, socios y la entrevista al feje de la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Sucursal Latacunga se ha obtenido información que constituye una herramienta importante para identificar puntos críticos y desviaciones sobre los incumplimientos de los planes y programas se ha podido establecer lo siguiente:

- Es evidente que la Cooperativa de ahorro y Crédito “Ambato” sucursal Latacunga no dispone de suficiente publicidad y propaganda para la promoción de sus diferentes productos y servicios que tienen para poder ofertar o dar a conocer la sociedad y atraer nuevos clientes.
- Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” sucursal Latacunga se ha realizado Auditorias Financieras e Internas, pero no se ha efectuado Auditorias de Gestión, por tal razón surge la necesidad de realizar y aplicar una Auditoria de Gestión en la Cooperativa.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” sucursal Latacunga cuenta con empleados que tiene su nivel académico medio a pesar que la Cooperativa tiene en una de sus políticas que un empleado debe ser apto para cualquier función que se le delega, por esta razón sus funciones son rotativas cada dos meses sin tener el mismo nivel académico todos sus funcionarios.
- Dentro de la Cooperativa cuenta con un ambiente laborar inapropiado para los empleados, en donde realizan sus actividades eficientemente, siendo este un aspecto positivo para alcanzar las metas y objetivos trazados la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” sucursal Latacunga.

RECOMENDACIONES

- Es indispensable que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” sucursal Latacunga invierta en publicidad sea escrita, televisada u transmitida por radiodifusoras para de esta manera dar a conocer sus productos y servicios que ofrecen a la sociedad, a fin de captar más clientes que ayuden al crecimiento económico de la institución.

- Es importante que la Entidad efectúe una Auditoría de Gestión a fin de verificar y evaluar el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos planteados por la Administración así como las metas, leyes y demás requerimientos Institucionales.

- Dentro de una Institución de índole económica es importante que la gran mayoría de sus colaboradores posean un alto nivel de estudios para de esta manera evitar el trabajo empírico y llegar a un ejercicio laboral profesional y responsable.

- Para mejorar el ambiente laborar es recomendable optar por actividades sociales dentro de la entidad que sean de tipo colectivo a fin de fomentar el compañerismo entre sus colaboradores.

CAPITULO III

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA AMBATO UBICADO EN EL CANTÓN DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.”

INTRODUCCIÓN

Es importante que todas las entidades sean públicas o privadas deben realizar una evaluación al personal con el objetivo de determinar el grado o nivel de eficiencia y eficacia que llevan a cabo en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas, y además medir el grado de empleo de los recursos a fin de que permita el desarrollo de la entidad, para conseguir el progresos en beneficio de los socios y de sí misma.

“La aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” ubicada el Cantón de Latacunga de la Provincia de Cotopaxi durante el período 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.”, para determinar si lo planificado fue alcanzado en su totalidad, utilizando como herramienta la eficiencia, eficacia, económica, ética y equidad. Que fue aplicada en cada una de las actividades desarrolladas por los funcionarios de la Cooperativa, mediante la investigación obtener un informe final con las debidas conclusiones y recomendaciones que serán de gran ayuda para realizar la toma de decisiones oportunas para el buen desarrollo de la Cooperativa.

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La aplicación de una Auditoría de Gestión dentro de la Cooperativa, permitirá a determinar el nivel de eficiencia, eficacia y económica con el que desarrollo la de las actividades dentro de la Cooperativa, así podremos conocer los recursos humanos, materias y económicos que están manejando de forma correcta. La Auditoría de gestión permitirá realizar un aporte valioso para la entidad permitiendo ser una herramienta de control y supervisión adecuada para la gestión administrativa, conducido a los altos directivos a tomar decisiones correctivas que fortalezcan la administración de los recursos, con eficiencia y eficacia al logro de los objetivos y metas planteados por la entidad.

El interés de los administrativos y empleados, ha permitido realizar una profunda investigación, gracias a la apertura entregada de la Cooperativa se puede aplicar una Auditoría de Gestión en la entidad, que será de gran ayuda para la Cooperativa ya que se dará a conocer el grado de desempeño de la organización frente a las metas, objetivos y responsabilidades, además conocer si se ha dado cumplimiento de las leyes y normas establecidas. Desde el punto de vista académico se justifica el estudio por cuanto servirá de base a otros trabajos en esta misma línea de investigación.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

OBJETIVO GENERAL.

Aplicar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” sucursal Latacunga, con el fin de evaluar si las actividades se están desarrollando de manera eficiente y eficaz para el cumplimiento de los objetivos, metas y utilización de Recursos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Seleccionar la información necesaria de la Cooperativa con el apoyo del personal Operativo y Administrativo para obtener bases informativas en la ejecución de la Auditoría de Gestión.
- Aplicar una Auditoría de Gestión que permita determinar la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Sucursal Latacunga.
- Emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que ayuden en la toma de decisiones correctivas al momento de utilizar los recursos de los que dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Sucursal Latacunga.

APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

A continuación se presentará la aplicación de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” sucursal Latacunga, durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

ARCHIVO
PLANIFICACIÓN



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA AMBATO UBICADO EN EL CANTÓN DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.”

INTRODUCCIÓN

Es importante que todas las entidades sean públicas o privadas deben realizar una evaluación al personal con el objetivo de determinar el grado o nivel de eficiencia y eficacia que llevan a cabo en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas, y además medir el grado de empleo de los recursos a fin de que permita el desarrollo de la entidad, para conseguir los progresos en beneficio de los socios y de sí misma.

“La aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” ubicada el Cantón de Latacunga de la Provincia de Cotopaxi durante el período 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.”, para determinar si lo planificado fue alcanzado en su totalidad, utilizando como herramienta la eficiencia, eficacia, económica, ética y equidad.

INSTITUCIÓN: Cooperativa de ahorro y Crédito

“Ambato” Sucursal Latacunga.

DIRECCIÓN: Calle Quito y Padre Salcedo.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión.

PERÍODO AUDITADO: 01/01/2012 al 31/12/2012.



ÍNDICE DEL ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

Propuesta del servicio.

CP Carta de presentación.

CC Carta Compromiso.

Presentación de servicios profesionales.

CA Contrato de servicios de Auditoría de Gestión.

Planificación de Auditoría

CT Cronograma de Trabajo.

MA Marcas de Auditoría.

PC Personal con quienes vamos a coordinar el trabajo.



3.1. ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

3.1.1. CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 04 de junio del 2013

Señores
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“AMBATO” SUCURSAL LATACUNGA**
Presente.-

De nuestras consideraciones:

Mediante la presente le extendemos un atento y cordial saludo, el motivo de esta carta es para presentarnos, en atención a la invitación efectuada por usted para la contratación de servicios de realizar una Auditoría de gestión y evaluar el nivel de cumplimiento de las metas, planes, programas y objetivos departamentales, declara que conozco la naturaleza y las condiciones del servicio a proporciona, realizar este tipo de auditoría no incurre ningún costo ya que se desarrollara como un tema de investigación, que es un requisito básico para obtener el título profesional.

La señorita Nelly Isabel Chiliquinga Cuyachamin, egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, es quien realizará la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Sucursal Latacunga da la Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga, previo la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría (C.P.A).

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

CP 2/4

El propósito es desarrollar un trabajo a fin de aplicar los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias y en la vida cotidiana, de esta manera poder desenvolverse con eficiencia y responsabilidad en el ámbito profesional.

NATURALEZA DEL ESTUDIO

La señorita egresada realizará una auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Sucursal Latacunga, de acuerdo a los principios de Auditoría Generalmente Aceptadas y las NAGAS.

ALCANCE

El trabajo investigativo se encuentra orientado a realizar una revisión, análisis y verificación e interpretación de las Indicadores de gestión, con la finalidad de emitir un informe, que contenga conclusiones y recomendaciones.

OBJETIVO.

- Emitir un informe de auditoría mediante un la realización de un examen completo, que contenga una opinión sobre el grado de cumplimiento, de metas, objetivos, y el nivel de eficiencia, eficacia y economía con que fueron distribuidos los recursos dentro de la Cooperativa de ahorro y Crédito “Ambato” Sucursal Latacunga.

ESTRATEGIAS

- Llevar a cabo el trabajo de Auditoría de Gestión mediante una visita previa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Sucursal Latacunga.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

CP 3/4

- Crear programas estandarizados que ayuden a la utilización adecuada de los recursos que posee Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Sucursal Latacunga.
- Investigar hasta obtener información suficiente, a través de los diferentes documentos de respaldo.

RECURSOS

- Humano
- Material
- Tecnológico.

RECURSO HUMANO

El personal estará suficiente capacitado para realizar cualquier actividad solicitada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Sucursal Latacunga.

El equipo de auditoría estará conformada por:

- Auditora.
- Supervisor
- Personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

RECURSOS MATERIALES.

- Papeles de trabajo
- Hojas de papel bond A4
- Carpetas
- Lápiz bicolor

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

CP 4/4

- Borradores
- Estilete, Resaltadores
- Archivadores, Regla
- Copias, Perfiles
- Esfero color azul

RECURSOS TECNOLÓGICOS

- Computadora.
- Flas Memory
- Impresora
- CDS
- Escáner.

Atentamente.

.....
Nelly Isabel Chiliquinga Cuyachamin
CI. 050304668-2

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

CC 1/2

3.1.2. CARTA COMPROMISO

Latacunga, 01 de julio del 2013

Señor:

ING. Hernán Chango

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “AMBATO” SUCURSAL LATACUNGA.**

Presente.-

De mi consideración:

Mediante la presente yo, Nelly Isabel Chiliquinga Cuyachamin egresada en la especialidad de Ingeniería en contabilidad y auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi acepto colaborar en el cabildo al que usted presta sus servicios durante el periodo que se propone evaluar a través de la aplicación de una Auditoría de Gestión comprendida del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.

El trabajo investigativo se regirá bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, las mismas que requieren que la Auditoría sea diseñada y realizada de una forma correcta.

A fin de obtener una evidencia razonable de las actividades encomendadas a los funcionarios y no contengan errores significativos.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

CC 2/2

La evaluación contendrá:

- Disertación y estimación de la Cooperativa.
- Evaluación del nivel de cumplimiento de las metas, planes, programas y objetivos departamentales.
- Realizar un evaluación de forma general y específica de control interno por medio de cuestionarios.
- Determinar el nivel de riesgo y confianza de control interno aplicando matrices de ponderación.
- Emitir un informe final de auditoría a los directivos.

La finalidad de esta evaluación es emitir un informe con criterio basado en los resultados obtenidos sobre el grado de cumplimiento de los objetivos y metas en términos de eficiencia, eficacia y economía de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Sucursal Latacunga.

Atentamente:

.....
Nelly Isabel Chiliquinga Cuyachamin
CI. 050304668-2

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

C.A. 1/3

3.1.3. CONTRATO SE SERVICIOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

En la ciudad de LATACUNGA, provincia de Cotopaxi, se celebra el contrato entre el Señor Hernán Chango en su carácter de gerente general de la cooperativa de Ahorro y crédito “Ambato” Sucursal Latacunga, domiciliado en el Cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, frente al Parque Vicente León quien adelante se le llamara **CLIENTE** y la señorita Nelly Isabel Chiliquina Cuyachamin egresada en Contabilidad y Auditoría que en adelante se le llamará **AUDITORA**.

El presente contrato cuyo objetivo, derechos y obligaciones de las partes se indican en las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTROL

El “**CLIENTE**” el cliente acepta proporcionar toda la información requerida por la “**AUDITORA**”, quienes realizaran de manera personal las actividades concernientes en la aplicación de una Auditoría de gestión y se compromete aplicar, sus conocimientos, experiencias y capacidades técnicas.

Para efecto de lo anterior, el “**CLIENTE**” proporcionará a la “**AUDITORA**” los instrumentos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, las cuales quedad bajo su custodia hasta el término del presente contrato.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

C.A. 2/3

SEGUNDA: COMPROMISO DE LAS PARTES CONTRATANTES.

El **CLIENTE** se compromete a realizar las actividades que la “**AUDITORA**” determine, mismas que serán eventuales y transitorias, aplicando al máximo su capacidad y conocimiento para cumplir satisfactoriamente, así como guardar una conducta durante la vigencia del contrato.

TERCERO: MONTO DEL CONTRATO Y FORMAS DE PAGO.

El “**CLIENTE**” se compromete a cubrir a las “**AUDITORAS**” en los términos de este contrato, solamente la información respectiva, ya que, es requisito para obtener su título profesional.

CUARTO: OBLIGACIONES

La “**AUDITORA**” se compromete a llevar a cabo las actividades especificadas en este contrato, las cuales realizarán con esmero y eficiencia así mismo se obliga a no divulgar, por ningún motivo, cualquier información sobre el asunto o asuntos que se le confié.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

C.A. 3/3

QUINTA: VIGENCIA

La “**ADITORA**” se obliga a iniciar sus actividades del 01 de abril hasta el 05 de agosto del año 2013.

Leído por ambas partes, y enterados del valor, alcance y contenido Legal de sus cláusulas, lo firman de conformidad, en la ciudad de Latacunga, el día 28 de marzo del 2013.

Atentamente.

.....
Ing. Hernán Chango
CLIENTE

.....
Nelly Isabel Chiliquina
AUDITORA

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

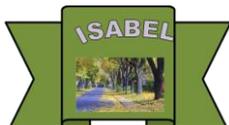
Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

CT.

3.1.4. CRONOGRAMA DE TRABAJO

		AÑO 2013																				
N	ACTIVIDADES	ABRIL SEMANA				MAYO SEMANA				JUNIO SEMANA				JULIO SEMANA				AGOSTO SEMANA				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Visita preliminar a la Empresa	■	■	■																		
2	Obtención de la información								■													
3	Planificación									■												
4	Preparación de papeles de trabajo.										■											
5	Puntos de control interno por componentes.											■										
6	Evaluación del control interno por componentes.												■									
7	Elaboración del informe de C. Interna													■								
8	Comunicación de resultados														■							
9	Informe final															■						
10	Presentación del Informe																■					

Elaborado por: N&N	Fecha: 2013/04/13
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 2013/08/13



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

M.A.

3.1.5. MARCAS DE AUDITORIA

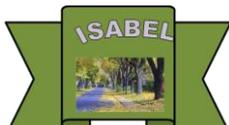
MARCA	SIGNIFICADO
¥	Comparado con libros
§	Comparado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Comparado correctamente
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

Elaborado por: La Tesista

Elaborado por: N&N Fecha: 02/04/2013

Revisado por: A.A.F.T. Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

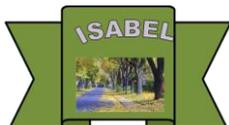
O.C.T.

3.1.6. PERSONAL CON QUIENES VAMOS A COORDINAR EL TRABAJO

N°	CARGO
1	Gerente
2	Contador
3	Colocaciones
4	Asistente de créditos
5	Auxiliar de créditos
6	Cobranza
7	Asesores de inversiones
8	Jefe de caja
9	Cajeros
10	Clientes

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**

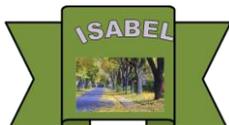


ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

ARCHIVO
PERMANENTE

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE DE LA AUDITORÍA

INFORMACIÓN GENERAL

- A.N.** Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato”
- M.V.** Misión y Visión
- S.B.** Dirección de la Cooperativa y Horario de Trabajo.
- O.B.** Objetivos
- V.P.** Valores y Principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato”
- V.C.** Valores Corporativas de la Cooperativa

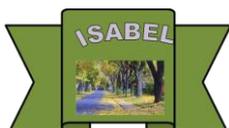
ACTIVIDADES COMERCIALES

- S.B.** Servicios que brinda la Cooperativa.

JERARQUÍAS Y FUNCIONES

- O.E.** Organigrama Estructural.
- E.M.F** Extracto del Manual de Funciones

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

A.N.

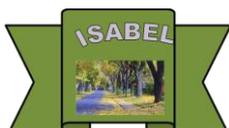
3.2 ARCHIVO PERMANENTE

3.2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “AMBATO”

Es una cooperativa de ahorro y crédito que realiza intermediación financiera (capta recursos del público, y realiza actividades de crédito utilizando sus recursos propios, fondos de donación o recursos provenientes directamente de organismos internacionales sin la intermediación o participación del Estado, y se encuentra bajo la fiscalización, control e inspección de sus actividades por parte de la Dirección Nacional de Cooperativas.

COAC AMBATO fue creada en 2003, y cuentan con una sólida estructura sólida con una gran cobertura geográfica orientando su acción hacia la población popular, principalmente de los sectores urbanos y rurales. A septiembre del 2008, cuenta con 27449 socios. Su sede principal está ubicada en la ciudad de Ambato contando así con 5 oficinas localizadas en Ambato; Saquisilí; Pujilí, Latacunga y Cevallos. Hasta el año 2010 optimizar la gestión financiera para maximizar su rentabilidad, fortalecer su patrimonio y optimizar sus costos en base a control continuo de morosidad, cumplimiento de metas y un manejo técnico del riesgo.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

M.V.

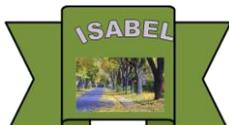
3.2.2 MISIÓN

“Somos una Cooperativa que brinda servicios financieros con enfoque de calidad, eficiencia y rentabilidad mutua, con personal apto y gran compromiso social, sustentados en tecnología actualizada, promoviendo el desarrollo socio económico de la comunidad e impulsando la identidad cultural con equidad”.

VISIÓN

“Al 2014 la Cooperativa consolidará su liderazgo en el centro del país, alcanzando indicadores financieros y sociales de calidad”.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

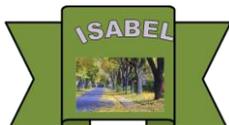
Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

O.B.

3.2.4. OBJETIVOS

- ✓ Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios.
- ✓ Fomentar y mantener los servicios financieros
- ✓ Generar satisfacción y compromisos de los socios.
- ✓ Brindar productos financieros funcionales y de calidad.
- ✓ Implementar plan de difusión de la gestión de la cooperativa.
- ✓ Fomentar el sistema de gestión administrativa y operativa.
- ✓ Fomentar el ahorro y otorgar préstamos a los asociados para el desempeño de sus actividades económicas u otros objetos, con un interés razonable y ofreciendo orientación, para mejor uso de los recursos entregado, siempre que dichas operaciones no sean vinculadas a actividades prohibidas por la Ley de Sustancias Estupefacientes y Sicotrópicas.
- ✓ Proporcionar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados y la acción solidaria frente a la comunidad.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

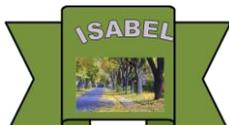
Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

V.P. 1/2

3.2.5 VALORES Y PRINCIPIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “AMBATO”

- ✓ **Honestidad:** La COAC Ambato, es una entidad que cumple con todas las Leyes y Reglamentos emitidos por los organismos de control, con los Estatutos, reglamentos, políticas y procedimientos internos siempre respetando los Principios del Cooperativismo. Trabajando honestamente sin desperdicio de tiempo, poniendo un esfuerzo personal adicional. Brindar trato personalizado amable, respetuoso, amigable a los socios.
- ✓ **Seriedad y profesionalismo:** Todo el personal que labora en, es permanentemente capacitado, respeta los procedimientos internos y somos entes de apoyo de los socios a través de la asesoría y seguimiento a nuestros socios, garantizando confidencialidad con la información de los socios y de la institución. Trabajamos con humildad demostrando paciencia ante las situaciones que se presenten y dotando de soluciones prácticas para solución de dificultades.
- ✓ **Transparencia:** La Cooperativa informa mensualmente a sus socios y semestralmente a los organismos de control sobre el crecimiento económico obtenido, y sus tasas de interés están parame trizadas por las establecidas por los organismos de control, trabajar demostrando transparencia en todas sus actividades.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

V.P. 2/2

- ✓ **Trabajo en equipo:** Aportar con ideas innovadoras y sugerencias, apoyando el desarrollo de los compañeros propendiendo la buena comunicación, el compañerismo, y las buenas costumbres.

- ✓ **Innovación y mejoramiento continuo:** Es un lema permanente de la cooperativa entregar servicios financieros a la brevedad que nuestros socios lo requieran con un valor agregado de sonrisa y amabilidad, e incorporando nuevos productos y servicios para satisfacer la necesidad de los socios.

- ✓ **Reglas Claras:** En Cooperativa Ambato Ltda. Existen reglamentos, políticas, procedimientos, manuales, instructivos, etc. Para conocimiento del personal, y esta manera entregar información personalizada y veraz de los productos y servicios financieros que brinda la cooperativa, además de las reuniones periódicas en la cual se comunica los logros alcanzados y las estrategias a tomar para expandir nuestros servicios.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

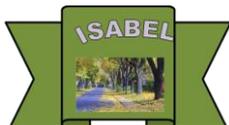
Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

V.C.C.

3.2.6 VALORES COOPERATIVOS DE LA COOPERATIVA

- ✓ Agilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Confianza
- ✓ Integración
- ✓ Creatividad

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

S.B.

3.2.7 SERVICIOS QUE BRINDA LA COOPERATIVA A SUS CLIENTES.

Préstamos

- ✓ Comerciales
- ✓ Microcréditos
- ✓ Vivienda
- ✓ Quirografarios
- ✓ Emergentes
- ✓ Hipotecarios

Inversiones

- ✓ **Ahorro a la vista.-** Disponible en todo momento con pago mensual de interés.
- ✓ **Lidercoop.-** Inversiones desde 200,00 dólares con las mejores tasas de interés del mercado financiero, sin descuentos.

Servicios en ventanilla.

- ✓ Depósitos y retiro de dinero.
- ✓ Pago del bono de desarrollo humano
- ✓ Transferencias nacionales e internacionales.
- ✓ Convenios con el Emapa y Empresa Eléctrica.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013

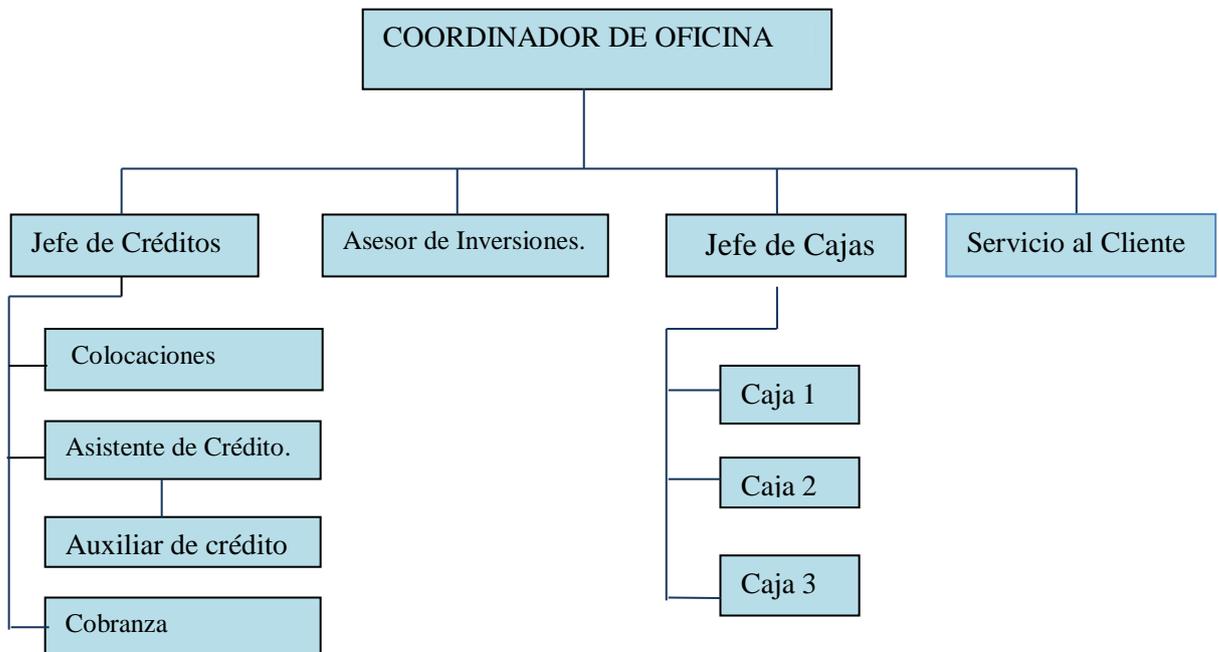


ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

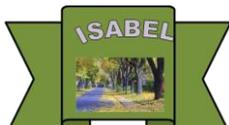
O.E.

3.2.8 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “AMBATO” SUCURSAL LATACUNGA.



Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

E.M.F. 1/4

3.2.9 EXTRACTO DEL MANUAL DE FUNCIONES

CARGO: Jefe de Agencia

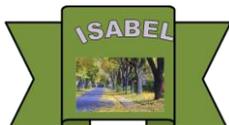
OBJETIVO: EXTRACTO DEL MANUAL DE FUNCIONES

Presentar judicial y extra judicial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” sucursal Latacunga, a la vez es el representante judicial de la misma.

FUNCIONES:

- ✓ Mantener un ambiente de trabajo adecuado para todos los integrantes de la cooperativa.
- ✓ Es el representante de la gerencia general en la oficina respectiva.
- ✓ Realizar el monitoreo gestión y seguimiento de los principales indicadores liquidez y morosidad.
- ✓ Gestión para cumplir con presupuestos, captaciones, cartera, número de socios y sostenibilidad.
- ✓ Planes de mejoras a consecuencias de quejas, novedades y recomendaciones.
- ✓ Mantener planes de contingencia: asaltos, robos, incendios, desastres naturales, cortes de energía y otros.
- ✓ Autorizaciones de retiro de ahorros de acuerdo a la política, certificados de aportación transferencias s diferente oficinas socios,
- ✓ Permisos y vacaciones de personal,

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

E.M.F. 2/4

- ✓ Gastos de oficina de acuerdo al presupuesto y otros.
- ✓ Preside el comité de crédito.

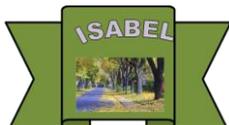
FUNCIONES: Asistente de crédito

- ✓ Elaborar el plan de desembolso de acuerdo al presupuesto, liquidez.
- ✓ Desembolso del crédito y recepción de firmas en pagaré, orden de pago, tabla y amortización.
- ✓ Archivo y custodia de carpetas de crédito y entregas de lo mismo al socio mediante un registro.
- ✓ Coordinar con el abogado para implementación hipotecas y prendas antes del desembolso y su liberación a la cancelación del crédito.
- ✓ Coordinar con la compañía de seguros para la contratación de las pólizas respectivas.
- ✓ Coordinar con el abogado para la demanda de los créditos vencidos mayores a 90 días y dar seguimientos a las carpetas en demanda.
- ✓ Custodia y provee libretines de notificaciones.

FUNCIONES: cobrador

- ✓ Mantener la morosidad de una cartera no mayor del 4%.
- ✓ Visita a socios garantes y negocia la fecha de pago en tiempo prudencial dentro del mes.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

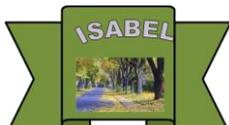
E.M.F. 3/4

- ✓ Organizar visitas con el coordinador de la oficina y abogado de socios de créditos vencidos mayores a 30 y 60 días respectivamente.
- ✓ Presente un análisis por monto, zona geográfica, edad y actividad (mensual) de la cartera vencida.

FUNCIONES: Servicio al cliente

- ✓ Información de productos y servicios, aperturas de cuentas de ahorro.
- ✓ Tratamientos de documentos externos
- ✓ Elaboración y emisión de certificados.
- ✓ Manejo de cuentas y certificación de saldos.
- ✓ Manejo de fondo de caja chica.
- ✓ Reposición y cuadros de efectivo.
- ✓ Recibe solicitud y custodia, entrega tarjetas de débito.
- ✓ Archivar la documentación generada y enviar al custodio general (apertura de cuentas)
- ✓ Elaborar actas de reuniones mantenidas en la oficina.
- ✓ Custodia y provee suministros de oficina y de aseo.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

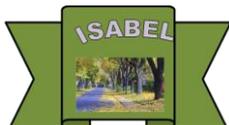
Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

E.M.F. 4/4

FUNCIONES: Jefe de caja

- ✓ Custodia de efectivo de la bodega, cheques de gerencia y otros documentos de valor.
- ✓ Entrega y recepción de efectivo a los recibidores-pagadores con sus respectivos documentos de entrega de recepción.
- ✓ Inicio del día reposición y fin del día.
- ✓ Realizar la reposición de efectivo del banco a la bodega de acuerdo a la posición y las políticas internas.
- ✓ Recepción y custodia de cheques de socios en cuentas bancarias de la institución y devolución al socio en caso de no pago ípor el banco.
- ✓ Acreditación en cuentas de ahorro correspondientes de depósitos realizados por socios en cuentas bancarias de la institución.
- ✓ Autorización de retiros en cuentas de ahorros de acuerdo a la política establecida y solucionar conflictos ocasionados entre socios y recibidores-pagadores.
- ✓ Genera pagos de remesa y mensualmente envía al área financiero.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013

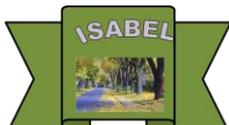


ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

ARCHIVO
CORRIENTE

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

**Archivo
Corriente**

3.3. ARCHIVO CORRIENTE

INSTITUCIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato”

Sucursal Latacunga.

DIRECCIÓN: Eloy Alfaro, Av. 5 de Junio 77-30 y Marco Aurelio Subía

TELEFONO: (03) 2 804 756

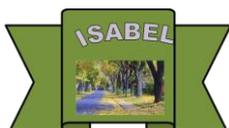
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO AUDITADO: 01/01/2012 al 31/12/2013

INDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

I.A.U.	Índices de Auditoría Utilizadas.
P.A.	Programa de Auditoría.
FODA.	Análisis FODA
E.T.	Ejecución del trabajo de Auditoría.
P.C.I.	Puntos de Control Interno
I.	Informe de Auditoría
P.S.	Plan de Seguimiento.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

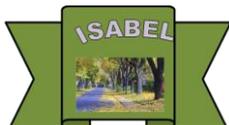
I.A.U. 1/2

3.3.1 ÍNDICES DE AUDITORÍA UTILIZADAS

INDICES	DESCRIPCIÓN
P.A.	Programa de Auditoría
F.O.D.A.	Fortalezas, oportunidades, debilidades, Amenazas.
C.I.	Cuestionario de control Interno
M.P.	Memorando de Planificación
M.P.A.	Matriz de Ponderación Área Administrativa
M.P.C.	Matriz de Ponderación Área Asesoría de Créditos.
M.P.I.	Matriz de Ponderación Área de Asesoría de Inversiones.
M.P.J.	Matriz de Ponderación Área de Cajas
M.P.S.	Matriz de Ponderación Área de Servicio al Cliente
E.R.	Evaluación de Riesgo
M.E.	Matriz de Evaluación.
P.C.I.	Puntos de Control Interno
P.P.C.	Papel Proporcionado por la Cooperativa.
P.S.	Planilla de Seguimiento.

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

I.A.U. 2/2

3.3.2. MARCAS DE AUDITORÍA UTILIZADAS

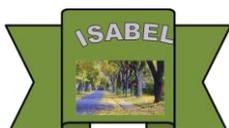
MARCA	SIGNIFICADO
¥	Comparado con libros
§	Comparado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
⊙	Comparado correctamente
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

Elaborado por: La Tesista

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

P.A.

3.3.3 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivo: Obtener información que sustente el trabajo de auditoría a fin de emitir una opinión en el informe final.

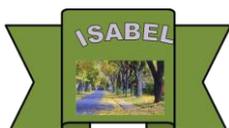
N°	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB. POR	FECHA
1	Análisis del FODA	FODA	CH.C.N.I.	20-06-2013.
2	Evaluación del sistema de control Interno mediante la aplicación de Cuestionarios.	C.C.I.	CH.C.N.I	20-06-2013.
3	Matriz de ponderación de riesgo.	M.P.	CH.C.N.I	23-06-2013
4	Evaluación del riesgo.	E.R	CH.C.N.I	23-06-2013
5	Determinación del riesgo.	D.R.	CH.C.N.I	25-06-2013
6	Matriz de evaluación de objetivos, metas, políticas, ambiente de trabajo.	M.E	CH.C.N.I	04-07-2013
7	Aplicación de Índices de gestión	I.G.F	CH.C.N.I	12-07-2013
8	Puntos de Control Interno.	P.C.I.	CH.C.N.I	12-07-2013
9	Presentación del Informe Final.	I.F.	CH.C.N.I	05-08-2013

Elaborado por: **N&N**

Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.**

Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

FODA

3.3.3 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

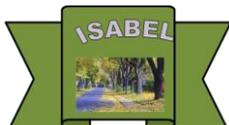
FACTORES INTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicación estratégica. ✓ Antecedentes de buen manejo administrativo. ✓ Amplia gama de servicios. ✓ Infraestructura adecuada. ✓ Personal idóneo ✓ Recursos materiales necesarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente de trabajo no agradable. ✓ Falta de capacitación idónea al personal. ✓ Falta de motivación. ✓ Falta de reconocimiento del esfuerzos del personal en sus actividades
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adquirir fondos de nuevos proyectos. ✓ Adecuada tecnología. ✓ Nuevos servicios a los clientes. ✓ Expansión hacia nuevos mercados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Socios retiran de la cooperativa sus aportes. ✓ Falta de colaboración de sus socios en las gestiones administrativas. ✓ Apertura de nuevas entidades financieras. ✓ Facilidades que otorgan otras instituciones financieras.

Elaborado por: **N&N**

Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.**

Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

C.C.I. 1/7

3.3.5 EJECUCIÓN DEL TRABAJO

3.3.5.1 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Componente: Área Administrativa

Subcomponente: Coordinador de Oficina

OBJETIVO: Obtener información adecuada y oportuna del coordinador de la oficina, en cuanto al proceso administrativo de la entidad.

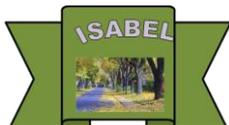
N	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿Se ha realizado Auditoria de Gestión dentro de la entidad?		X		Solo auditorias financieras.
2	¿Existe un plan estratégico.	X			
3	¿Considera usted que se están cumpliendo a cabalidad los objetivos, misión y visión planteados por la cooperativa?	X			
4	¿La publicidad con la que se viene manejando la Entidad es suficiente para dar a conocer sus servicios y beneficios?		X		No en su totalidad el presupuesto asignado es muy bajo.
5	¿Existe un manual de funciones actualizado en la cooperativa?	X			
6	¿El personal que trabaja actualmente es suficiente para cumplir con las funciones encomendadas?		X		Por el incremento de clientes las actividades también aumentan
7	¿Las obligaciones de cada empleado Están bien delimitadas?	X			
8	¿El personal está capacitado para realizar con eficiencia sus funciones	X			Existe capacitaciones pero son generales
9	¿La Cooperativa cuenta con un reglamento interno?	X			
10	¿Los niveles jerárquicos establecidos actualmente son suficientemente es para el desarrollo eficiente de las actividades de la Cooperativa?.	X			

Elaborado por: **N&N**

Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.**

Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

C.C.I. 2/7

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

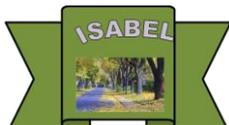
Componente: Área Administrativa

Subcomponente: Coordinador de oficina

N	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
11	¿Existen respaldos de la información administrativa y financiera?	X			
12	¿Todas las actividades que se realizan la cooperativa son supervisadas?		X		No es supervisada en su totalidad.
13	¿Existe buenas relaciones personales dentro de la Cooperativa?	X			

Elaborado por: N&N Fecha: 02/04/2013

Revisado por: A.A.F.T. Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

C.C.I. 3/7

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO

Componente: Área de Asesoría de Crédito

Subcomponente: Asesor 1

Objetivos: Verificar que el proceso de créditos se cumpla de acuerdo a las políticas y manuales de crédito establecido

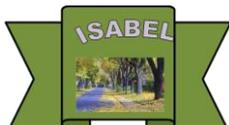
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Las funciones que realiza están acorde a su perfil profesional?	X			
2	¿Se realiza un control a la documentación que presentan los clientes en el momento de solicitar un crédito?	X			
3	¿Se efectúan inspecciones para el otorgamiento de los diferentes créditos?		X		Solo cuando lo amerite o de acuerdo al monto.
4	¿Se analiza oportunamente al cliente antes de emitir el crédito?	X			Se revisa en la central de riesgos si el clientes no tiene problemas
5	¿Existe un límite de edad para poder solicitar crédito o servir de garante?	X			
6	¿Cuenta con políticas en cuanto a: ➤ Plazos de crédito. ➤ Sanciones.	X			
7	¿Se hace un listado de los nuevos socios y créditos realizados al día?		X		No existe tiempo para realizar dicha actividad.

Elaborado por: N&N

Fecha: 02/04/2013

Revisado por: A.A.F.T.

Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

C.C.I. 4/7

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

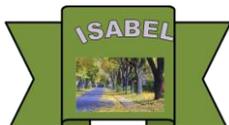
Componente: Área de Asesoría de Crédito

Subcomponente: Asesor 1

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERBACIÓN
		SI	NO	N/A	
8	¿Tiene un límite en la emisión de los créditos?	X			De acuerdo el tipo de crédito.
9	¿El Coordinador de oficina es el encargado de aprobar los créditos?		X		Aprueba conjuntamente con el comité de crédito
10	¿Existe comunicación y buen ambiente de trabajo?		X		Existe desacuerdos

Elaborado por: N&N Fecha: 02/04/2013

Revisado por: A.A.F.T. Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

C.C.I. 5/7

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Área de Asesor de Inversiones.

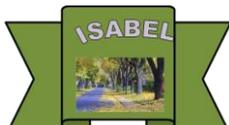
Subcomponente: Asesor de inversiones

Objetivos:

- ✓ Confirmar si es efectiva la asesoría que proporciona el departamento de inversiones.
- ✓ Verificar que se realice correctamente la inscripción de las garantías de la cooperativa.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Cree usted que es necesario elabora el Flujo de caja de plazos fijos cada mes?	X			
2	¿Existe políticas sobres las condiciones y derechos de captar inversiones a plazo fijo?	X			
3	¿Realiza llamada a inversionistas antes del vencimiento de pólizas para su negociación?		X		Sé le da a conocer al momento de negociación.
4	¿Es necesario planificar la visita a posibles inversionistas?	X			
5	¿Cuenta con estrategias específicas para la captación de nuevos inversionistas?	X			
6	¿Custodia la copia del documento de plazo fijo vigente y la original de los cancelados?		X		Solo se Custodia copias.
7	¿Existe comunicación y buen ambiente de trabajo?		X		El ambiente es muy tenso.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

C.C.I. 6/7

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO

Componente: Área de Cajas.

Subcomponente: Cajas.

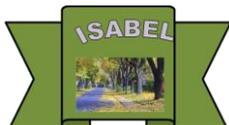
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Sus actividades son supervisadas?	X			Por la supervisora de caja.
2	¿Los desembolsos de caja están amparados por comprobantes?	X			De egresos
3	¿Se realizan arqueos de caja sorpresivos?	X			Con la presencia del coordinador, la supervisora de caja y el cajero
4	¿El efectivo recaudado por el cajero es depositado inmediatamente?		X		Se lo realiza al cierre de caja.
5	¿Se realiza capacitaciones acorde a la actividad que realizan?		X		Se realiza en forma general.
6	¿Está debidamente respaldado y protegido el efectivo?	X			
7	¿Existe una política para el manejo de fondos, en caso de existir sobrante o faltante de caja?	X			
8	¿Generalmente el monto diario asignado para las operaciones en caja, cubre en su totalidad con los requerimientos de los clientes?.	X			

Elaborado por: N&N

Fecha: 02/04/2013

Revisado por: A.A.F.T.

Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

C.C.I. 7/7

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Área de Servicio al cliente

Subcomponente: Servicio al Cliente 1

OBJETIVOS:

- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de A. al Cliente.
- Verificar que la atención hacia el asociado sea eficiente.
- Verificar que se cumpla con los lineamientos establecidos en las operaciones de atención al cliente.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un manual de funciones y políticas para la apertura de cuentas?	X			
2	¿Tiene conocimiento de Relaciones Humanas?	X			
3	¿Conoce con claridad sus responsabilidades y las mismas son impartidas por escrito?	X			
4	¿Existe un buen ambiente de trabajo?		X		Existe momentos difíciles entre compañeros
5	¿Se actualizan los datos frecuentemente?			X	No existe tiempo para esta actividad.
6	¿Existe rotación de personal?		X		No existe rotación de personal cada empleado es contratado de acuerdo la función que se necesite.

Elaborado por: N&N

Fecha: 02/04/2013

Revisado por: A.A.F.T.

Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

M.P.A. 1/2

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Componente: Área Administrativa

Subcomponente: Coordinador de Oficina.

N°-	Pregunta	Ponderación	Calificación	Fuente/verificado	Observación
1	¿Se ha realizado Auditoria de gestión dentro de la entidad?	10	8	Coordinador de oficina.	Solo auditorias financieras.
2	¿Existe un plan estratégico?	10	7	Coordinador de oficina.	
3	¿Considera usted que se están cumpliendo a cabalidad los objetivos, misión y visión planteados por la cooperativa?	10	8	Coordinador de oficina.	
4	¿Las distintas áreas tienen bien definidas sus responsabilidades?	10	10	Coordinador de oficina.	
5	¿Existe un manual de funciones actualizado en la cooperativa?	10	6	Coordinador de oficina.	No existe un manual de funciones actualizado.
6	¿El personal que trabaja actualmente es suficiente para cumplir con las funciones encomendadas?	10	7	Coordinador de oficina.	Por el incremento de clientes las actividades también aumentan
7	¿Las obligaciones de cada empleado están bien delimitadas?	10	9	Coordinador de oficina.	

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

M.P.A. 2/2

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Componente: Área Administrativa

Subcomponente: Coordinador de Oficina.

N°-	Pregunta	Ponderación	Calificación	Fuente/verificado	Observación
8	¿El personal está capacitado para realizar con eficiencia sus funciones	10	7	Coordinador de oficina.	Existe capacitaciones pero no por ares.
9	¿La Cooperativa cuenta con un reglamento interno?	10	10	Coordinador de oficina.	
10	¿Los niveles jerárquicos establecidos actualmente son suficientemente es para el desarrollo eficiente de las actividades de la Cooperativa?	10	10	Coordinador de oficina.	
11	¿Existen respaldos de la información administrativa y financiera?	10	10	Coordinador de oficina.	
12	¿Cree usted que la publicidad de la cooperativa es suficiente?	10	6	Coordinador de oficina.	No es supervisada en su totalidad.
13	¿Existe buenas relaciones personales dentro de la Cooperativa?	10	8	Coordinador de oficina.	
TOTAL=		130	106		

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

E.R.

EVALUACIÓN DEL RIESGO Y CONFIANZA

$CF = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{106 \times 100\%}{130} =$	82
--	----

SIBOLOGÍA

CF=Confianza.
 CT= Calificación Total.
 PT= Ponderación Total.

DETERMINACION DEL NIVEL DE RIESGO

RANGO	NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO DE CONTROL
10-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MEDIO
76-95	ALTO	BAJO

MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD OCURRENCIA DE ERRORES
BAJO	No significativo	No existe	Remotas
MEDIO	Muy significativo	Existen algunas	Posible
ALTO	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

Conclusión: Determinando el nivel de riesgo en el área Administrativa de la Cooperativa de ahorro y crédito “Ambato” sucursal Latacunga, se manifiesta al aplicar la formula la obtención del 82% que representa un nivel de confianza alto un nivel de riesgo bajo, indicando que no existen factores de riesgo, la probabilidad de ocurrencia de errores es remota por lo que el riesgo no es significativo

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

M.P. 1/2

MATRIZ DE PONDERACION

Componente: Área de Asesoría de Crédito

Subcomponente: Asesor 1

N°-	Pregunta	Ponderación	Calificación	Fuente/verificado	Observación
1	¿Las funciones que realiza están acorde a su perfil profesional?	10	8	Asesor de crédito	
2	¿Se realiza un control a la documentación que presentan los clientes en el momento de solicitar un crédito?	10	8	Asesor de crédito	
3	¿Se efectúan inspecciones para el otorgamiento de los diferentes créditos?	10	8	Asesor de crédito	Solo cuando lo amerite o de acuerdo al monto.
4	¿Se analiza oportunamente al cliente antes de emitir el crédito?	10	9	Asesor de crédito	Se revisa en la central de a clientes si no tiene problemas
5	¿Existe un límite de edad para poder solicitar crédito o servir de garante?	10	7	Asesor de crédito	

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

MATRIZ DE PONDERACION

M.P. 2/2

Componente: Área de Asesoría de Crédito

Subcomponente: Asesor 1

N°-	Pregunta	Ponderación	Calificación	Fuente/verificado	Observación
6	¿Cuenta con políticas en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plazos de crédito. ➤ Sanciones. 	10	10	Asesor de crédito	
7	¿Se hace un listado de los nuevos socios y créditos realizados al día?	10	6	Asesor de crédito	No existe tiempo para realizar dicha actividad.
8	¿Tiene un límite en la emisión de los créditos?	10	8	Asesor de crédito	De acuerdo el tipo de crédito.
9	¿El Coordinador de oficina es el encargado de aprobar los créditos?	10	9	Asesor de crédito	Aprueba conjuntamente con el comité de crédito
10	¿Existe comunicación y buen ambiente de trabajo?	10	9	Asesor de crédito	
TOTAL		100	82		

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

EVALUACIÓN DEL RIESGO

E.R.

$CP = \frac{CT}{PT} \times 100 = \frac{82}{100} \times 100\% =$	82	%
---	----	---

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

RANGO	NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO DE CONTROL
10-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MEDIO
76-95	ALTO	BAJO

MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD OCURRENCIA DE ERRORES
BAJO	No significativo	No existe	Remotas
MEDIO	Muy significativo	Existen algunas	Posible
ALTO	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

Conclusión: Determinando el nivel de riesgo en el Área de Asesoría de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito “Ambato” sucursal Latacunga, se manifiesta al aplicar la fórmula la obtención del 82% que representa un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, indicando que no existen factores de riesgo, la probabilidad de ocurrencia de errores es remota por lo que el riesgo no es significativo.

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

MATRIZ DE PONDERACION

M.P 1/2

Componente: Área de Asesor de Inversiones.

Subcomponente: Asesor de inversiones

N°-	Pregunta	Ponderación	Calificación	Fuente/verificado	Observación
1	¿Cree usted que es necesario elabora el Flujo de caja de plazos fijos cada mes?	10	8	Asesor de inversiones	
2	¿Existe políticas sobres las condiciones y derechos de captar inversiones a plazo fijo?	10	9	Asesor de inversiones	
3	¿Realiza llamada a inversionistas antes del vencimiento de pólizas para su negociación?	10	10	Asesor de inversiones	Sé le da a conocer al momento de negociación.
4	¿Es necesario planificar la visita a posibles inversionistas?	10	7	Asesor de inversiones	
5	¿Cuenta con estrategias específicas para la captación de nuevos inversionistas?	10	8	Asesor de inversiones	
6	¿Custodia la copia del documento de plazo fijo vigente y la original de los cancelados?	10	9	Asesor de inversiones	Solo se Custodia copias.
7	¿Existe comunicación y buen ambiente de trabajo?	10	8		
TOTAL		70	59		

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

EVALUACIÓN DEL RIESGO

E.R.

CP= $\frac{CT}{PT} \times 100 = 59 \times \frac{100\%}{70} =$		84
---	--	----

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

RANGO	NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO DE CONTROL
10-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MEDIO
76-95	ALTO	BAJO

MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE ERRORES
BAJO	No significativo	No existe	Remotas
MEDIO	Muy significativo	Existen algunas	Posible
ALTO	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

Conclusión: Determinando el nivel de riesgo en el Área de Asesoría de Inversiones de la Cooperativa se manifiesta al aplicar la formula la obtención del 84% que representa un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, indicando que no existen factores de riesgo, la probabilidad de ocurrencia de errores es remota por lo que el riesgo no es significativo.

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

MATRIZ DE PONDERACION

M.P. 1/2

Componente: Área de Cajas.

Subcomponente: Cajas.

N°-	Pregunta	Ponderación	Calificación	F./verificado	Observación
1	¿Sus actividades son supervisadas?	10	9	Cajera	Por la supervisora de caja.
2	¿Los desembolsos de caja están amparados por comprobantes?	10	9	Cajera	De egresos
3	¿Se realizan arquezos de caja sorpresivos?	10	10	Cajera	Con la presencia del coordinador, la supervisora de caja y el cajero
4	¿El efectivo recaudado por el cajero es depositado inmediatamente?	10	5	Cajera	Se lo realiza al cierre de caja.
5	¿Se realiza capacitaciones acorde a la actividad que realizan?	10	5	Cajera	Se realiza en forma general.
6	¿Está debidamente respaldado y protegido el efectivo?	10	9	Cajera	

Elaborado por: N&N Fecha: 02/04/2013

Revisado por: A.A.F.T. Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

M.P. 1/2

MATRIZ DE PONDERACION

Componente: Área de Cajas.

Subcomponente: Cajas.

N°-	Pregunta	Ponderación	Calificación	Fuente/verificado	Observación
7	Existe una política para el manejo de fondos, en caso de existir sobrante o faltante de caja?	10	10	Cajera	
8	¿Generalmente el monto diario asignado para las operaciones en caja, cubre en su totalidad con los requerimientos de los clientes.	10	8	Cajera	
TOTAL		80	69		

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

EVALUACIÓN DEL RIESGO

E.R.

$CP = \frac{CT}{PT} \times 100 = \frac{65}{80} \times 100\% =$	81
--	----

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

RANGO	NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO DE CONTROL
10-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MEDIO
76-95	ALTO	BAJO

MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	P. DE OCURRENCIA DE ERRORES
BAJO	No significativo	No existe	Remotas
MEDIO	Muy significativo	Existen algunas	Posible
ALTO	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

Criterio: Determinando el nivel de riesgo en el Área de Cajas de la Cooperativa de ahorro y crédito “Ambato” sucursal Latacunga, se manifiesta al aplicar la formula la obtención del 81% que representa un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, indicando que no existen factores de riesgo, la probabilidad de ocurrencia de errores es remota por lo que el riesgo no es significativo.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

M.P.

MATRIZ DE PONDERACION

Componente: Área de Servicio al cliente

Subcomponente: Servicio al Cliente 1

N°-	Pregunta	Ponderación	Calificación	Fuente/verificado	Observación
1	¿Existe un manual de funciones y políticas para la apertura de cuentas?	10	9	Servicio al Cliente	
2	¿Tiene conocimiento de Relaciones Humanas?	10	8	Servicio al Cliente	
3	Conoce con claridad sus responsabilidades y las mismas son impartidas por escrito?	10	8	Servicio al Cliente	
4	¿Existe un buen ambiente de trabajo?	10	4	Servicio al Cliente	Existe momentos difíciles entre compañeros
5	¿Se actualizan los datos frecuentemente?	10	4	Servicio al Cliente	No existe tiempo para esta actividad.
6	¿Existe rotación de personal?	10	9	Servicio al Cliente	Cada empleado es contratado de acuerdo la función que se necesite.
SUMA		60	42		

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: lider_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

E.R.

EVALUACIÓN DEL RIESGO

$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{42 \times 100\%}{60} =$	70
--	----

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

RANGO	NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO DE CONTROL
10-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MEDIO
76-95	ALTO	BAJO

MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD OCURRENCIA DE ERRORES
BAJO	No significativo	No existe	Remotas
MEDIO	Muy significativo	Existen algunas	Posible
ALTO	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

Criterio: Determinando el nivel de riesgo en el Área de Atención al cliente de la Cooperativa de ahorro y crédito “Ambato” sucursal Latacunga, se manifiesta al aplicar la formula la obtención del 70% que representa un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo medio, indicando que existen algunos factores de riesgo, la probabilidad de ocurrencia de errores es posible por lo que el riesgo es muy significativo.

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F. 1/33

3.3.5.3 INDICADORES

3.3.5.3.1 INDICADORES DE EFECIENCIA

INDICADORES DE GESTIÓN

Permite evaluar en términos cualitativos los procesos de la Cooperativa en el cumplimiento de los objetivos, metas, misión, visión, etc.

OBJETIVOS

Objetivo No. 1:	Alcanzar los objetivos planteados por la Cooperativa
Indicador No.1:	Cumplimiento de los objetivos.
Meta prevista:	Cubrir con el 100% los objetivos planteados para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2012
Fuente de recopilación :	Cuestionarios de Control Interno

Tabla N° 01

ITEMS Empleados	
SI	10 §
NO	2 §
AVECES	0 §
TOTAL	12 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga

ELABORADO POR: La Tesista

$$\text{Objetivos} = \frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos trazados}} * 100$$

$$\text{Objetivos} = \frac{10}{12} * 100$$

$$\text{Objetivos} = 83,33\%$$

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 2/33

CRITERIO DE EFICIENCIA DE LOS OBJETIVOS

Cuadro N° 1

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO ." Sucursal Latacunga

Elaborado por: La tesista

CONCLUSIÓN: La Cooperativa ha alcanzado en el año 2012 sus objetivos en un 83,33%, que frente a la meta estipulada para este período aún falta, encontrándose en un nivel catalogado como excelente, dando a entender que casi sea cumplido en su totalidad los objetivos planteados por la Cooperativa.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 3/33

VISIÓN

Visión No. 1:	Alcanzar con la visión planteada por la Cooperativa
Indicador No.1:	Cumplimiento de la visión
Visión prevista:	Lograr con el 100% los objetivos planteados para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2012
Fuente de recopilación :	Cuestionarios de Control Interno

Tabla N° 02

ITEMS Empleados	
SI	11 §
NO	1 §
AVECES	0 §
TOTAL	12 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

$$\text{Visión} = \frac{\text{Empleados que conocen}}{\text{Total de empleados}} * 100$$

$$\text{Visión} = \frac{11}{12} * 100$$

$$\text{Visión} = 91,67\%$$

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 4/33

CRITERIO DE EFICIENCIA DE LA VISIÓN

Cuadro N° 2

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga
Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN: La Cooperativa para el periodo del año 2012 ha alcanzado en Visión en un 91,67%, que frente a la meta estipulada para ese período, se encuentra según el acuerdo el cuadro eficiencia en un nivel catalogado como EXCELENTE, es decir casi sea llevado a cabo en su totalidad la visión planteados por la Cooperativa.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 5 /33

MISIÓN

Visión No. 1:	Alcanzar con la visión planteada por la Cooperativa
Indicador No.1:	Cumplimiento de la misión
Misión prevista:	Lograr con el 100% la misión planteados para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2012
Fuente de recopilación :	Cuestionarios de Control Interno

Tabla N° 03

ITEMS Empleados	
SI	11 §
NO	1 §
AVECES	0 §
TOTAL	12 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

$$\text{Misión} = \frac{\text{Empleados que conocen}}{\text{Total de empleados}} * 100$$

$$\text{Misión} = \frac{11}{12} * 100$$

$$\text{Misión} = 91,67\%$$

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 6/33

CRITERIO DE EFICIENCIA DE LA MISIÓN

Cuadro N°3

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga
Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN: La Cooperativa para el periodo del año 2012 ha alcanzado en misión en un 91,67%, frente a la meta estipulada para ese período, y se encuentra en el cuadro eficiencia con nivel catalogado como EXCELENTE, por lo que casi sea llevado a cabo en su totalidad la misión planteados por la Cooperativa

MARCAS:

§= Comprobado con documentos

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 7/33

METAS

Objetivo No. 1:	Alcanzar con las Metas planteada por la Cooperativa
Indicador No.1:	Cumplimiento de la Metas
Meta prevista:	Lograr con el 100% los metas planteados para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2012
Fuente de recopilación :	Cuestionarios de Control Interno

Tabla N° 04

ITEMS Empleados	
SI	9 §
NO	3 §
AVECES	0 §
TOTAL	12 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

$$\text{Metas} = \frac{\text{Metas obtenidas}}{\text{Metas planteadas}} * 100$$

$$\text{Metas} = \frac{9}{12} * 100$$

$$\text{Metas} = 75\%$$

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 8/33

CRITERIO DE EFICIENCIA DE METAS

Cuadro N° 4

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga

Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN:

La Cooperativa para el periodo del año 2012 ha alcanzado sus Metas en un 75%, que frente a la meta planteadas para ese período, encontrándose en el cuadro eficiencia con un nivel catalogado como BUENO, por lo que debería poner más atención en las metas planteados por la Cooperativa.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 9/33

POLITICAS ESTABLECIDAS

Objetivo No. 5:	Cumplir con las políticas internas establecidas planteada por la Cooperativa
Indicador No.5:	Políticas
Meta prevista:	Lograr con el 100% de las políticas emitidas para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2012
Fuente de recopilación :	Cuestionarios de Control Interno

Tabla N° 05

ITEMS Empleados	
SI	7 §
NO	3 §
AVECES	2 §
TOTAL	12 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

$$\text{Objetivos} = \frac{\text{Políticas Cumplidas}}{\text{Políticas establecidas}} * 100$$

$$\text{Objetivos} = \frac{7}{12} * 100$$

$$\text{Objetivos} = 58,33\%$$

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 10/33

CRITERIO DE EFICIENCIA DE POLITICAS E.

Cuadro N° 05

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga
Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN: La Cooperativa ha alcanzado cumplir en el año 2012 sus políticas en un 58,33%, frente a la meta deseada para este período, se encuentra catalogado como bueno por lo que es necesario que exista un control minucioso en la aplicación de las mismas..

MARCAS:

§= Comprobado con documentos

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 11/33

SERVICIOS DE LA COOPERATIVA

Objetivo No. 6:	Informar a los socios de todos los servicios con que cuenta la Cooperativa a través del servicio al cliente.
Indicador No.1:	Servicios de la Cooperativa
Meta prevista:	Lograr Informar a los socios de los servicios de la cooperativa en un 100% para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2012
Fuente de recopilación :	Encuesta aplicadas a los socios

Tabla N° 0 6

ITEMS Empleados	
SI	115§
NO	10 §
AVECES	5 §
TOTAL	130 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

$$\text{Objetivos} = \frac{\text{N° de socios informados}}{\text{Total de Socios}} * 100$$

$$\text{Objetivos} = \frac{115}{130} * 100$$

$$\text{Objetivos} = 88,46\%$$

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 12/33

CRITERIO DE EFICIENCIA SOBRE INFORMACION DE SEVICIOS

Cuadro N° 6

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga
Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN: La Cooperativa ha alcanzado en el año 2012 en lo referente a informar de los servicios de la Cooperativa en un 88,46%, que frente a la meta estipulada para este período no constituye en su totalidad de eficiencia, encontrándose en un nivel catalogado como excelente, satisfaciendo casi en su totalidad lo planteados por la Cooperativa.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 13/33

INDICADORES DE EFICACIA

SEGREGACION DE LOS PUESTOS

Visión No. 1:	Verificar si que en la cooperativa existe una adecuada ubicación de los puestos
Indicador No.1:	Segregación de los puestos
Meta prevista:	Lograr que en la Cooperativa exista EFICACI en las funciones que desempeña cada empleado en un 100%, en el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2012
Fuente de recopilación :	Cuestionario aplicado a los empleados.

Tabla N° 07

ITEMS Empleados	
SI	11 §
NO	1 §
AVECES	0 §
TOTAL	12 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

Objetivos = $\frac{\text{Distribución adecuada}}{\text{Total de empleados}} * 100$

$$\text{Objetivos} = \frac{11}{12} * 100$$

Objetivos = 91,67%

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 14/33

CRITERIO DE EFICACIA DE SEGREGACIÓN DE PUESTOS

Cuadro N° 7

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga

Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN: La Cooperativa ha alcanzado en el año 2012 una ubicación del personal adecuadamente un 91,67% de eficacia, encontrándose en un nivel de cumplimiento catalogado como excelente según los funcionarios de la entidad, es decir que la Cooperativa cuenta con una adecuada distribución del personal de acuerdo a su preparación académica.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 15 /33

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL SEGÚN EL CARGO

Objetivo No. 1:	Detectar que la capacitación que brinda la Cooperativa a sus empleados y funcionarios sea de acuerdo a las funciones que desempeña dentro de la entidad.
Indicador No.1:	Capacitación según el cargo
Meta prevista:	Capacitar a los empleados y funcionarios de acuerdo a su cargo planteando así alcanzar el 100 % durante el periodo económico comprendido entre 01 enero – 31 de diciembre 2012
Fuente de recopilación :	Cuestionario aplicado a los empleados.

Tabla N° 08

ITEMS Empleados	
SI	6 §
NO	6 §
AVECES	0 §
TOTAL	12 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga

ELABORADO POR: La Tesista

$$\text{Objetivos} = \frac{\text{personal capacitado adecuadamente}}{\text{Total personal}} * 100$$

$$\text{Objetivos} = \frac{6}{12} * 100$$

$$\text{Objetivos} = 50\%$$

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 16/33

CRITERIO DE EFICACIA DE CAPACITACIÓN

Cuadro N° 08

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga
Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN: La capacitación en la Cooperativa ha alcanzado en el año 2012 una 50% acorde a las funciones que cada empleado desempeña en su área, encontrándose en un nivel catalogado como REGULAR, por lo tanto se debería dar capacitaciones al personal acorde a las funciones que desempeñas para que cada funcionario realice eficazmente sus actividades en la cooperativa.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 17 /33

DESEMPEÑO DEL JEFE DE LA AGENCIA

Visión No. 8:	Evaluar el desempeño del Coordinador de la Agencia en sus respectivas Actividades.
Indicador No.1:	Desempeño del coordinador de la Agencia.
Meta prevista:	Alcanzar con eficacia las funciones encomendadas al Coordinador de la Agencia en un 100% para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2012
Fuente de recopilación :	Encuesta aplicada a los empleados

Tabla N° 9

ITEMS Empleados	
SI	11 §
NO	§
AVECES	1 §
TOTAL	12 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga

ELABORADO POR: La Tesista

$$\text{Objetivos} = \frac{\text{Desempeño correcto}}{\text{Total de empleados}} * 100$$

$$\text{Objetivos} = \frac{11}{12} * 100$$

$$\text{Objetivos} = 91,67\%$$

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 18/33

CRITERIO DE EFICACIA DEL DESEMPEÑO DEL JEFE

Cuadro N° 9

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga
Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN:

Se ha podido verificar mediante el indicador aplicado en las actividades del Coordinador de la Cooperativa el mismo que alcanzan un desempeño del 91,67%, ubicándose en un nivel EXCELENTE, es decir que las actividades encomendadas al Ing. Hernán Chango se ha llevado a cabo con eficacia casi en su totalidad.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 19 /33

CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFERTADOS

Objetivo No. 1:	Conocer el nivel de calidad de los servicios que oferta r la Cooperativa
Indicador No.1:	Calidad de los servicios ofertados
Meta prevista:	Lograr un 100% de la los servicios ofertados para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2012
Fuente de recopilación :	Encuesta aplicada a los socios

Tabla N° 10

ITEMS Empleados	
SI	106 §
NO	7 §
AVECES	17 §
TOTAL	130 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

$$\text{Objetivos} = \frac{\text{Socios que conocen}}{\text{Total de socios}} * 100$$

$$\text{Objetivos} = \frac{101}{130} * 100$$

$$\text{Objetivos} = 84,17\%$$

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 20/33

CRITERIO DE EFICIECIA DE LOS SERVICIOS OFERTADOS

Cuadro N° 10

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga

Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede conocer que sus socios están en un 84.17 % satisfechos con la calidad de servicios que brinda la cooperativa, es decir sus funcionarios han desempeñado correctamente sus actividades ubicándose en un nivel de EXCELENTE.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 21/33

INDICADORES ÉTICOS

CUMPLIMIENTO DE LAS TASA DE INTERÉS OFERTADAS

Objetivo No. 1:	Evaluar el cumplimiento de las tasas de interés que oferta la cooperativa
Indicador No.1:	Cumplimiento de las tasas de interés
Meta prevista:	Lograr un 100% período económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2012
Fuente de recopilación :	Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa.

Tabla N° 11

ITEMS Empleados	
SI	130 §
NO	0 §
AVECES	0 §
TOTAL	130 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga

ELABORADO POR: La Tesista

C. de las tasas de interés = $\frac{N^{\circ} \text{ Socios ahorristas}}{\text{Total cuentas de ahorro}} * 100$

C. de las tasas de interés = $\frac{130}{130} * 100$

C. de las tasas de interés = 100%

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 22/33

CRITERIO DE EFICIECIA

Cuadro N° 11

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga

Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede conocer que sus socios están en un 100 % satisfechos con la calidad de servicios que brinda la cooperativa, es decir sus funcionarios han desempeñado correctamente sus actividades ubicándose en un nivel de EXCELENTE.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 23/33

CRÉDITOR OTORGADOS

Objetivo No. 1:	Poder medir el cumplimiento de los créditos entregados a los socios.
Indicador No.1:	Calidad de los créditos otorgados.
Meta prevista:	Lograr cubrir un 100% los créditos solicitados por nuestros socio.
Fuente de recopilación :	Encuesta aplicada a los socios

Tabla N° 12

ITEMS Empleados	
SI	115 §
NO	7 §
AVECES	8 §
TOTAL	130 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

Créditos otorgados = $\frac{\text{Créditos sin preferencias}}{\text{Total de créditos}} * 100$

$$\text{Objetivos} = \frac{115}{130} * 100$$

$$\text{Objetivos} = 88,47\%$$

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 24/33

CRITERIO DE EFICIECIA DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS

Cuadro N° 12

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga

Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede conocer que sus socios están en un 84.17 % satisfechos con créditos otorgados, es decir sus funcionarios han desempeñado correctamente sus actividades ubicándose en un nivel de EXCELENTE.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 25/33

PUBLICIDAD EMPLEADA

Objetivo No. 1:	Conocer el nivel de calidad de los servicios que oferta r la Cooperativa
Indicador No.1:	Calidad de los servicios ofertados
Meta prevista:	Lograr un 100% llegar a nuestros socios con la publicidad para dar a conocer nuestros productos y servicios.
Fuente de recopilación :	Encuesta aplicada a los socios

Tabla N° 13

ITEMS Empleados	
SI	80 §
NO	40 §
AVECES	10 §
TOTAL	130 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

Publicidad empleada= $\frac{\text{Socios que conocen}}{\text{Total de socios}} * 100$

Publicidad empleada = $\frac{80}{130} * 100$

Publicidad empleada= 61,54%

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 26/33

CRITERIO DE EFICIECIA DE PUBLICIDAD EMPLEADA

Cuadro N° 13

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga

Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede conocer que los socios concuerda que la publicidad empleada cubre un 61,53 %, es decir sus funcionarios deben emplear más recursos económicos y poder más interés en la publicidad que se está llevando a cabo, ubicándose en un nivel de BUENO.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
 E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 27/33

AMBIENTE DE TRABAJO

Objetivo No. 1:	Medir el ambiente de trabajo que existe en la entidad.
Indicador No.1:	Ambiente de trabajo.
Meta prevista:	Lograr una relación interpersonal planeado en la alcanzar un 100% para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2012
Fuente de recopilación :	Encuesta aplicada a los empleados

Tabla N° 14

ITEMS Empleados	valor
SI	4 §
NO	8 §
AVECES	§
TOTAL	12 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
 ELABORADO POR: La Tesista

Ambiente de T. = $\frac{\text{Si existe un ambiente de trabajo}}{\text{Total de socios}} * 100$

$$\text{Ambiente de T.} = \frac{4}{12} * 100$$

Ambiente de T = 33.33%

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 28/33

CRITERIO DE EFICIECIA DE AMBIENTE DE TRABAJO

Cuadro N° 14

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga

Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede conocer que lo empleados no tiene un ambiente de trabajo agradable, ubicándose en un nivel de REGULAR.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 29/33

INDICADORES ECOLÓGICOS

PROBLEMAS AMBIENTALES

Objetivo No. 1:	Verificar se existe una cuenta destinada a ayudar a solucionar problemas ambientales.
Indicador No.1:	Problemas Ambientales
Meta prevista:	Destinar fondos para solucionar problemas ambientales
Fuente de recopilación :	Encuesta aplicada a los empleados

Tabla N° 15

ITEMS Empleados	valor
SI	3 §
NO	9 §
AVECES	§
TOTAL	12 §

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

Problemas ambientales.= $\frac{\text{Si existe fondos para problemas ambientales}}{\text{Total de socios}} * 100$

$$\text{Ambiente de T.} = \frac{3}{12} * 100$$

$$\text{Ambiente de T} = 25\%$$

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

I.G.F 30/33

CRITERIO DE EFICIECIA

Cuadro N° 15

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO." Sucursal Latacunga

Elaborado por: La Tesista

CONCLUSIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede conocer que en la cooperativa no existen fondos destinados a problemas ambientales.

MARCAS:

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

INDICADORES ECONOMICOS

I.G.F 31/33

Liquidez: MOVILIDAD DEL ACTIVO CIRCULANTE

Visión No. 1:	Evaluar el movimiento del activo circulante.
Indicador No.1:	Movilidad del Activo Circulante.
Meta prevista:	Alcanzar en un 100% la movilidad del activo circulante, para el período económico comprendido entre el 01 de Enero – 31 Diciembre del 2012.
Fuente de recopilación :	Estados Financieros de la Cooperativa

Tabla N° 16

Cuentas	Valores
Utilidad neta	65084,64
Pasivos Total	12166226,86

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

$$\text{Movilidad del Activo Circulante} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Total}} \times 100$$

$$\text{Movilidad del Activo Circulante} = \frac{65084.64}{12166226,86} \times 100$$

$$\text{Movilidad del Activo Circulante} = 0.00534 \times 100$$

$$\text{Movilidad del Activo Circulante} = 0.53\%$$

La Cooperativa en el periodo económico 2012; ha obtenido el 0.53% como resultado del indicador de movilidad del activo circulante; lo que quiere decir que dentro de la entidad existe una deficiencia en la movilidad de los activos según los datos obtenidos en los estados financieros.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

Solvencia: **MARGEN DE UTILIDAD**

I.G.F 32/33

Objetivo No. 12:	Evaluar el Margen de Utilidad
Indicador No.12:	Margen de Utilidad
Meta prevista:	Determinar el porcentaje de utilidad alcanzado en el período económico comprendido entre el 01 de Enero – 31 de Diciembre del 2012
Fuente de recopilación :	Estados Financieros de la cooperativa

Tabla N° 17

Cuentas	Valores
Utilidad neta	65084,64
Activo Total	14.427.790,86

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

Margen de Utilidad = $\frac{\text{Utilidad Neta} \times 100}{\text{Activo Total}}$

Margen de Utilidad = $\frac{65084,64}{14.427.790,86} \times 100$

Margen de Utilidad = 0.004 x 100

Margen de Utilidad = 0.45%

CONCLUSIÓN:

La Cooperativa en el año 2012, ha alcanzado en un 0.45% mediante la aplicación del indicador de margen de utilidad, lo que indica que existe una baja utilidad de los activos dentro de la cooperativa según los estados financieros.

Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

Endeudamiento: GRADO DE OBLIGACIÓN

I.G.F 33 /33

Objetivo No. 13:	Evaluar el grado de obligación
Indicador No.13	Grado de evaluación
Meta prevista:	Verificar el grado de obligación que contrajo la cooperativa con terceros, en el período económico comprendido entre el 01 de Enero – 31 de Diciembre del 2012.
Fuente recopilación :	Estados Financieros de la cooperativa

Tabla N° 18

Cuentas	Valores
Pasivo Total	12166226,86
Activo Total	14.427790,86

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMBATO LTDA." Sucursal Latacunga
ELABORADO POR: La Tesista

$$\text{Grado de Obligación} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Grado de Obligación} = \frac{12166226,86}{14.427790,86} \times 100$$

$$\text{Grado de Obligación} = 84.32\%$$

CONCLUSIÓN:

Mediante la aplicación de este indicador podemos determinar que para el año 2012 se ha obtenido el 84.32%; lo que significa que el funcionamiento de la Cooperativa lo hace con recursos propios, teniendo así un porcentaje mínimo de endeudamiento.

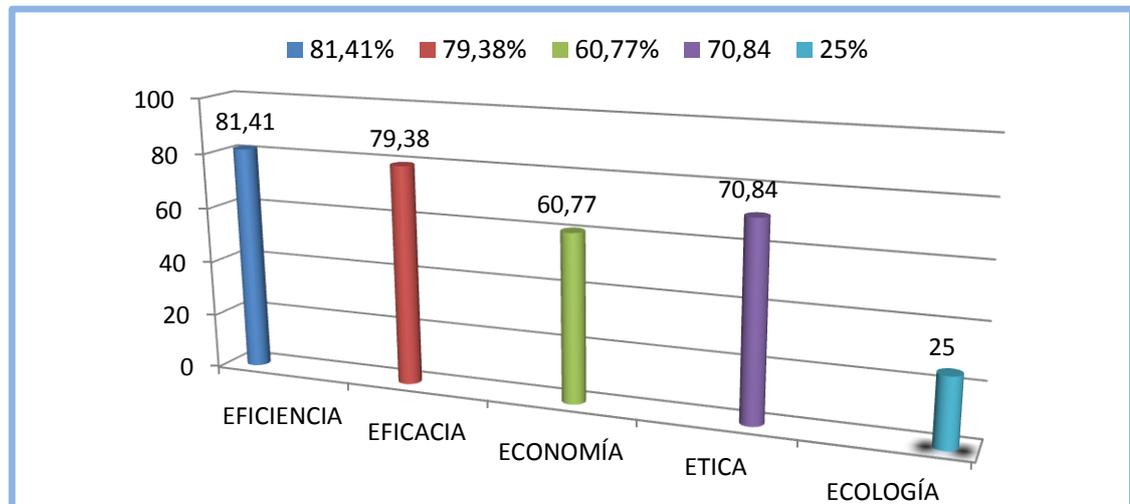
Elaborado por: N&N	Fecha: 02/04/2013
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 05/08/2013



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LAS 5 "E"



Fuente: Cooperativa Ambato sucursal Latacunga.

Elaborado por: Nelly Chiliquinga.

INTERPRETACIÓN

Según el indicador de **Eficiencia** ha alcanzado un 81,41 % lo que quiere decir se encuentra en una ubicación buena de la meta establecida y se tendrá que poner más énfasis para el cumplimiento total con las políticas trazadas, mientras que en el indicador de la **Eficacia** se obtuvo el 79,38% podemos considerar que se encuentra en un nivel bueno y para obtener lo planeado debemos trabajar dictando cursos de capacitación, y con respecto al indicador de **Economía** se determinó que la Cooperativa posee un 60,77 % de economía, un valor razonable para los recursos financieros para poder responder a las obligaciones de la entidad. El indicador de **Ética** nos da a conocer que cuenta con un porcentaje medio es decir que los empleados realizan su trabajo con empeño responsabilidad, puntualidad, pero es necesario recalcar que existe un ambiente tenso de trabajo lo que no permite tener un excelente indicador, y es necesario buscar alternativas para dicho inconveniente; y mientras que en el indicador de **Ecología** señala que no existe interés por parte de la entidad.

Elaborado por: **N&N** Fecha: **02/04/2013**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **05/08/2013**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

P.C.I. 1/6

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
CCI.5/7	Dentro de la Cooperativa se ha dado a conocer que no se cumplen en su totalidad las metas.	La cooperativa posee un manual a seguir.	El personal no conoce en su totalidad las metas a seguir.	Los empleados de la Cooperativa no conocen a cabalidad sobre la misión visión metas y objetivos que ha planteado la Cooperativa.	Los altos directivos no aplican un adecuado canal de comunicación entre sus subordinados.	Para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de lo trazado por la cooperativa debe existir un adecuado canal de comunicación, que permita empleados estar comunicados y la concientización profunda del porqué, paraqué y su importancia del cumplimiento de las metas trazadas.

Elaborado por: N&N	Fecha: 2013/03/13
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 2013/06/



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

P.C.I. 2/6

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

REF. P/T	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
CCI 1/7	Dentro de la Cooperativa no se ha realizado una Auditoría de Gestión	El Coordinador de la Cooperativa no puede realizar comentarios ante posibles inconvenientes en las actividades efectuadas.	El coordinador debe realizar Auditorías de Gestión para poder detectar posibles amenazas y superara debilidades presentes en la entidad.
	La Cooperativa no se cumple en su totalidad con las políticas establecidas.	El desempeño de sus empleados no se desarrolla acorde a sus políticas, así como también afecta el servicio que presta la cooperativa a sus socios.	El directivo debe realizar un control adecuada para el cumplimiento y ejecución de las políticas establecidas.

Elaborado por: N&N	Fecha: 2013/03/13
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 2013/06/



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

P.C.I. 3/6

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
CCI. 7/7	No existe rotación del personal	La cooperativa no realiza cambio de puestos de trabajo a los empleados.	Falta del establecimiento de políticas de rotación de personal.	Esto puede acarrear la ocurrencia de actos ilícitos que impidan alcanzar los objetivos y metas establecidas.	No existe un adecuado control respecto a las actividades que desempeñan los funcionarios	Es necesario que en un determinado tiempo exista la rotación del personal, llevando siempre una adecuada supervisión por parte de la dirección, para que de esta manera se cumpla las actividades programadas, proporcionándole así a la entidad mayor productividad

Elaborado por: **N&N** fecha: **2013/03/13**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **2013/06/**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
 E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

P.C.I. 4/6

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
CCI. 5/7	Ambiente de trabajo tenso	No existe buenas relaciones interpersonales dentro de la cooperativa	No existe un adecuado ambiente de trabajo, debido a las malas relaciones interpersonales entre los empleados, se ha determinado también una carencia de motivación a los mismos.	Mala relación entre los empleados de la entidad, provocando un ambiente tenso.	Falta de comunicación entre los funcionarios de la cooperativa	Se debe implantar incentivos y actividades sociales en fechas importantes, que provoquen mayor satisfacción e interés en la ejecución de las actividades; estos pueden ser económicos, capacitaciones, etc., ya que de esta manera aportarán mayor productividad a la entidad.

Elaborado por: N&N	Fecha: 2013/03/13
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 2013/06/



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076

E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

P.C.I. 5/6

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
IGF 15/33	Falta de interés con respecto a los problemas del medio ambiente	La cooperativa no destina recursos para ayudar a solucionar problemas ambientales	Desinterés por parte de la administración	Los empleados y socios tampoco aplican medidas de conservación del medio ambiente	No existe un fondo o donación destinado a solucionar los problemas ambientales	Es importante que la entidad destine un porcentaje de sus utilidades al estudio y ayuda para solucionar dichos problemas

Elaborado por: N&N	Fecha: 2013/03/13
Revisado por: A.A.F.T.	Fecha: 2013/06/



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076

E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

P.C.I. 6/6

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
IGF 23/33	Falta de interés con respecto a la Publicidad	La cooperativa no destina recursos suficientes para lo referente a la publicidad	Desinterés por parte de la administración	Perdida de la Oportunidad de captar más socios y crecer Institucionalmente exponiendo la diferencia ante las demás instituciones financieras.	No existe un fondo suficiente destinado a publicidad para dar a conocer sus servicios.	Es importante que la entidad destine un porcentaje suficiente para la publicidad ya es un instrumento útil para apoyar competitivamente el crecimiento económico.

Elaborado por: **N&N** fecha: **2013/03/13**

Revisado por: **A.A.F.T.** Fecha: **2013/06/**



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

Latacunga, Agosto del 2013

Señor:

Eco. Hernán Chango

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“AMBATO” SUCURSAL LATACUNGA**

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Hemos efectuado una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “AMBATO” sucursal Latacunga, por el período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

Nuestra Auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, incluyendo las pruebas pertinentes y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo a las circunstancias.

Respecto de las operaciones realizadas con las funciones del personal hacemos realizado los comentarios, conclusiones y recomendaciones dentro del texto del informe. Las autoridades correspondientes establecerán los mecanismos administrativos.

.....
Chiliquinga Cuyachamin Nelly I.
C.I 05034668-2



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 **Teléfono:** (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es **Telefax:** (03) 257051

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “AMBATO” SUCURSAL LATACUNGA

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

NATURALEZA DE ESTUDIO

Auditoría de Gestión

RESPONSABLES

Nelly Isabel Chiliquinga C.

ANTECEDENTES

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” sucursal Latacunga nunca es efectuado este tipo de Auditoría, mediante el examen realizado se halló deficiencias las cuales se les dará a conocer en el siguiente informe.

OBJETIVOS

- ✓ Evaluar el desempeño de los funcionarios de la Cooperativa Ambato sucursal Latacunga, mediante la aplicación de indicadores de gestión.
- ✓ Verificar si el personal está cumpliendo con las funciones designadas.
- ✓ Encontrar solución a las deficiencias halladas mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión.



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

ALCANCE

La Auditoría de Gestión se realizó a todo el personal de La Cooperativa Ambato sucursal Latacunga. Nuestro trabajo se lo realizó de acuerdo con la Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, en el cuál se da a conocer los resultados obtenidos durante todo el proceso de Auditoría. Una vez concluido el examen de la Auditoría de Gestión se pudo determinar que la Cooperativa presentó las siguientes falencias:

CONDICIÓN: LAS METAS TRAZADAS POR LA ENTIDAD NO SE CUMPLE HA CABALIDAD.

CAUSA: En el desarrollo de nuestro trabajo de Auditoría se pudo verificar que los funcionarios no efectúan su trabajo a de acuerdo con las metas trazadas.

EFECTO: No existe una adecuada comunicación entre el directivo y empleados de la entidad.

RECOMENDACIÓN: La dirección debe adoptar medios que permita una correcta comunicación y entendimiento entre el personal; a fin de que se pueda trabajar en pro del cumplimiento de las metas trazadas por la entidad..

CONDICIÓN: LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS NO SON CUMPLIDAS CON EFICIENCIA.

CAUSA: Se pudo verificar que los empleados no tienen claro las políticas establecidas, lo que impide que estas sean aplicadas en el desarrollo de sus actividades.

EFECTO: No existe un interés con respecto a la ejecución de políticas establecidas, por parte del encargado de la entidad.



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

RECOMENDACIÓN: Debe llevarse a cabo un adecuado seguimiento por parte de la dirección, para que de esta manera se cumpla de forma eficiente las políticas establecidas por la entidad.

CONDICIÓN: LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA NO SE CUMPLE CON EFICACIA.

CAUSA: Se pudo conocer la que no existe una adecuada capacitación al personal de la Cooperativa.

EFECTO: Deficiencia en el desempeño laboral debido a la falta de capacitación de acuerdo a las funciones que realizan.

RECOMENDACIÓN: No existen capacitaciones para el personal de acuerdo al cargo que desempeña dentro de la misma.

CONDICIÓN: LA PUBLICIDAD EMPLEADA POR LA COOPERATIVA NO ES LO SUFICIENTE.

CAUSA: Falta de publicidad en la Cooperativa “Ambato” sucursal Latacunga por falta de presupuesto.

EFECTO: La falta de presupuesto para publicidad en La Cooperativa no puede dar a conocer en su totalidad a sus socios y futuros socios sobre las promociones y nuevos servicios ofertados afectando directamente desarrollo y crecimiento en el mercado financiero

RECOMENDACIÓN: El personal Administrativo debería incluir en su presupuesto un monto adicional que sea destinado para la Publicidad y promoción.



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

CONDICIÓN: PERSONAL NO CUENTA CON PERFILES PROFESIONALES.

CAUSA: No es indispensable tener un nivel académico de tercer nivel los más importante es el parentesco y afinidad.

EFECTO: El personal que labora en la Cooperativa se ha contratado por condiciones de afinidad y parentesco, no se ha llevado ninguna clase de selección y contratación que garantice que el personal cumple con los perfiles profesionales acordes a cada puesto de trabajo y por ende se cumpla las funciones de manera correcta.

RECOMENDACIÓN: El Gerente debe contratar al personal a través de un concurso interno de merecimiento y en caso de no cumplir con el perfil requerido exigir que se prepare en la materia para que pueda desarrollar eficientemente las actividades de acuerdo a su preparación ayudando al cumplimiento de los objetivos

CONDICIÓN: AMBIENTE DE TRABAJO tenso

CAUSA: No existen buenas relaciones interpersonales dentro de la cooperativa

EFECTO: No existe un adecuado ambiente de trabajo, debido a las malas relaciones interpersonales entre los empleados, se ha determinado también una carencia de motivación a los mismos.

RECOMENDACIÓN: Es recomendable que la cooperativa dicte seminarios de relaciones interpersonales, realice convivencias entre los funcionarios, como celebración de fechas importantes, para de esta manera mejorar el ambiente de la entidad.



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

CONDICIÓN: NO EFECTÚAN AUDITORIAS DE GESTIÓN

CAUSA: Para los directivos no es indispensables realizar una Auditoria de Gestión.

EFECTO: Mediante la evaluación efectuada se pudo verificar que la cooperativa no ha realizado Auditorias de Gestión para medir la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos asignados.

RECOMENDACIÓN: La máxima autoridad debe realizar Auditorías de Gestión que le permita conocer si se están cumpliendo a cabalidad los objetivos, misión y visión para la que fue creada, siendo una herramienta que le permita conocer el manejo eficiente de los recursos.

Atentamente,

.....
Nelly Isabel Chiliquinga
C.I. 050304668-2



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

➤ CONCLUSIONES

Luego del desarrollo de la investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- ✓ Es de mucha importancia la evaluación del desempeño de cada departamento mediante la aplicación de una Auditoría de Gestión la cual tiene como objetivo ayudar a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechando de mejor manera los recursos humanos y materiales, acelerando el desarrollo de la entidad hacia la eficiencia, permitiendo buscar siempre un perfeccionamiento continuo de los objetivos, visión misión y metas de la Cooperativa.
- ✓ Al desarrollo de la Auditoría de Gestión se encontró con falencias que indirectamente afecta el desarrollo de la entidad como la segregación de funciones, efectuadas por no contar con un Manual de Funciones actualizado que ayude al desenvolvimiento eficiente de las actividades, por otro lado el personal que trabaja no posee títulos profesionales.
- ✓ La aplicación de una Auditoría de Gestión ha permitido la aplicación de varios elementos de medición a los resultados administrativos, gerenciales y operacionales, poniendo énfasis en el Talento Humano buscando su eficiencia y eficacia en sus funciones mediante la aplicación de políticas, controles operativos que identifiquen posibles síntomas adversos



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder auditores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

RECOMENDACIONES

- ✓ Dentro de la Cooperativa se debería tomar en cuenta la aplicación de los indicadores de gestión debidamente planteados que sirva de guía para medir y evaluar el desempeño laboral, cumplimiento de metas, objetivos que permitirá señalar el camino a la misión y visión establecida por la Cooperativa.
- ✓ A medida que la Cooperativa crece la Máxima Autoridad debe realizar actualizaciones del manual de funciones en donde se detalle las funciones que le corresponde a cada empleado a fin de que puedan desenvolverse acorde al crecimiento institucional económico y tecnológico, además es de gran importancia exigir al personal prepararse académicamente con el objetivo de seguir actualizando sus conocimientos conforme va creciendo la institución para poder enfrentar con un talento humano acorde a desarrollo.
- ✓ Los Directivos es necesario que pongan mayor énfasis en las capacitaciones, es decir; capacitaciones acorde a las necesidades departamentales que así lo requieran y sea productivo para poder cumplir con las actividades asignadas, para lograr así una mayor productividad con eficiencia y eficacia.



ISABEL AUDITORA INDEPENDIENTE

Dirección: Calle 14 de Septiembre Y Quito Edificio 04217 Teléfono: (03) 257076
E-mail: líder_audidores_independientes0217@yahoo.es Telefax: (03) 257051

PLAN DE SEGUIMIENTO

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA COOPERATIVA				
AÑO 2012				
Nº	ACTIVIDADES	INICIO	TERMINA	RESPONSABLE
1	Supervisión			Jefe de Agencia rondas sorpresivas
2	Establecer nuevas políticas	02/01/2013	09/04/2013	Jefe de Agencia
3	Impartir cursos de motivación	12/04/2013	16/04/2013	Jefe de Agencia
4	Charlas de relaciones humanas	10/05/2013	13/05/2013	Jefe de Agencia
5	Convivencias	25/12/2013	30/12/2013	Jefe de Agencia

BIBLIOGRAFIA

CITADA

- ABADA, Alberto, "Gestión Financiera en la Empresa", Edición Distresa S.A (Pág. 15).
- BOCALLAO, Horta M., "Genesis del control Interno en contribuciones a la Economía", 2009.
- Editorial Producciones Digital Abya -Yala; Ecuador. (pág.26).
- FORLAN PÉREZ, José Manuel.; "Administración"; Primera Edición Argentina 2003; pág.125.
- HENRY FAROL, (2007) Libro de Administración Gerencial; 11ª Edición, (pág. 30).
- JARAMILLO NAVARRO, Victoria (2011) Legislación sobre Cooperativas y Sociedades Laborales; 16ª Edición. Editorial Civitas, S.A; Madrid España, (pág.11).
- MONCADAS, José, "Economía y Globalización" 2010 (Pág. 13)
- MÉNDEZ, Oscar.; "Auditoria Integral"; Quinta Edición Instituto Universitario (IUTIRLA) Ciudad Bolívar. 2006; pág.15.
- MENDÍVIL, Víctor (2010) "Elementos de Auditoría"; Sexta edición; México;(pág. 39).
- MALDONADO, Milton; (2004) Auditoría de Gestión; Segunda Edición;
- PAVEZ, Alejandro, 2009 "Modelo de implantación de gestión del Conocimiento y tecnología" (Pág,92)
- STONER, Edward, "Administración" Edición Sexta Editorial Prentice-

Hall Hispanoamericana, S.A. México-Distrito Federal 1996 Pág. 11

- STONER, J Wankel; Administración; Tercera Edición; México; 2001; pág. 56
- TAYLOR, Donald, (2007) "Auditoría conceptos y métodos"; Primera edición. Interamericana de México, S.A. de C.V. (pág. 30).
- ZAPATA, Pedro, (2011) “Contabilidad de Costos una herramienta para la toma de decisiones” (Pág. 24)

CONSULTADA

- CEPEDA, Gustavo. 1997. Auditoría y Control Interno. Edit. McGraw Hill, Bogotá. 1997.
- FRANKLIN, Benjamín “ Auditoría Administrativa” Primera Edición, 2001
- GUTIÉRREZ, Abrahán en su obra de curso de Técnicas de Investigación y Metodología
- JARAMILLO NAVARRO, Victoria (2011) Legislación sobre Cooperativas y Sociedades Laborales; 16ª Edición. Editorial Civitas, S.A;
- RODRÍGUEZ, Joaquín. Año 1997. Sinopsis de Auditoría administrativa rol Interno, Edit. MC Graw Hill, Bogotá – Colombia, 1997.
- MOSQUERA, Fernando; Auditoría de Gestión; Segunda Edición; Ecuador; Editorial Arguello; 2010
- MENDEZ, Carlos. “Metodología, Guía para Diseños de Investigación”. Editorial McGraw-Hill. 1996
- PACHECO, Lucas. “Política Económica en el Ecuador”. Editorial CIPAD.
- VASQUEZ, Germán. “Cooperativismo”. Editorial Gráficas Señal

VIRTUAL

- http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index?
- <http://www.bce.fin.ec/>
- <http://www.monografias.com/trabajos11/coopcre/coopcre.shtml/> (Consultada 23-06-2012)
- <http://www.monografias.com/trabajos11/coopcre/coopcre.shtml> (Consultada 20/06/2012)
- <http://www.neticoop.org.uy/article245.html> (Consultada 20/06/2012 17:45 pm)
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. “Revista Superintendencia de Bancos y Seguros”. Editorial Dirección de Comunicación de la SBS.
- <http://www.eumed.net/ce/2009a>
- ECHEVERRIA, JI. “Lecciones para grupos de Discusión – Cooperativas de Ahorro Y Crédito”. Editorial Centro Gumilla Barquisimeto.

ANEXOS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL SR. CHANGO GERENTE LA COOPERATIVA DE AHORRO I CREDITO AMBATO

1. ¿Qué funciones le corresponde realizar como Jefe de la Agencia?

2. ¿Qué tiempo lleva ejerciendo las funciones como jefe de la Agencia?

3. ¿Cree usted que los servicios que ofrece la Cooperativa satisface las expectativas de los clientes.

4. Cree usted que es necesario realizar actividades especiales en fechas importantes para sus clientes?

5. ¿Qué actividades a realizado para vincular a la Cooperativa con la Sociedad?.

6. Cree usted que todos los empleados conocen los objetivos y metas trazadas por la cooperativa?

7. ¿Cómo calificaría la aplicación de una Auditoría de gestión dentro de la Entidad?

8. ¿Se ha efectuado algún tipo de auditoría en la Cooperativa?

9. ¿Cuál cree usted que sería la utilidad aplicación de una Auditoría de gestión?

10. ¿Qué beneficios cree usted que obtendría la Cooperativa al Aplicar una auditoría de gestión?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS CARRERA DE ING. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “AMBATO” SUCURSAL LATACUNGA.

Objetivo: La presente encuesta tiene por objetivo evaluar el cumplimiento de las funciones y actividades que desempeñan diariamente los empleados de la Cooperativa Ambato sucursal Latacunga.

INDICACIONES

1. Lea detenidamente cada una de ellas, revise todas las opciones, y elija la alternativa que más lo (a) identifique entre SI, NO, AVECES.
2. Marque la alternativa seleccionada con una equis (X)

PREGUNTAS.

1. ¿Conoce a profundidad los objetivos planteados por la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” sucursal Latacunga?

SI

NO

2. ¿Conoce usted cual es la misión visión y objetivos de la cooperativa Ambato sucursal Latacunga?

SI

NO

3. ¿Cree usted que es necesario un profundo análisis y evaluación a las solicitudes de créditos?

SI

NO

4. ¿Conoce usted si se han efectuado demandas por los créditos vencidos mayores a 90 días durante el periodo 2012?

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Cree usted que es necesario mantener un respaldo en el archivo de la oficina de los documentos de cada trámite?

SI

NO

6. ¿Solicita la documentación requerida en su totalidad para el otorgamiento del crédito?

Siempre

A veces

Nunca

7. ¿Cree usted que es necesario solicitar autorización para realizar retiros de cuentas de ahorro de acuerdo a al cupo establecido?

SI

NO

8. ¿Se realiza reposición de efectivo del banco a la bodega de acuerdo a la posición y políticas internas?

SI

NO

AVECES

9. ¿Se capacita al personal de acuerdo a las actualizaciones tecnológicas referentes al desarrollo de las funciones?

SI

NO

AVECES

10. ¿Qué nivel de instrucción académica tiene hasta el momento?

SECUNDARIO

SUPERIOR

OTRO

11. ¿Cree usted que es importante realizar actividades que incentiven sus labores diarias?

SI

NO

12. ¿Anteriormente, se ha realizado una Auditoria de Gestión en la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga?

SI

NO

13. ¿Cree que es beneficioso aplicar una Auditoria de Gestión en la Cooperativa Ambato Sucursal Latacunga?

SI

NO

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS CARRERA DE ING. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO SUCURSAL LATACUNGA

Objetivo: La presente encuesta tiene por objetivo obtener información efectiva y relevante para evaluar el nivel apertura y aceptación de sus clientes en el desarrollo de las actividades de la Cooperativa Ambato sucursal Latacunga en el desarrollo.

INDICACIONES

1. Lea detenidamente cada una de ellas, revise todos las opciones, y elija la alternativa que más lo (a) identifique entre SI, NO, AVECES.

2. Marque la alternativa seleccionada con una equis (X)

1. ¿Conoce lo productos y servicios que brinda la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato?

SI

NO

2. ¿Sus solicitudes de crédito, apertura de cuentas entre otras necesidades, son atendidas inmediatamente.

Siempre

A veces

Nunca

3. ¿Cómo usuario es asesorado adecuadamente al momento de solicitar un servicio de la Cooperativa.

Si

No

A veces

4. ¿Le ha sido difícil cumplir con algún requisito que solicita la Cooperativa para el otorgamiento del crédito?

SI

NO

5. ¿Al realizar su tercer crédito en la Cooperativa cree usted que es necesario la inspección domiciliaria, recopilación de información y evaluación del negocio?

SI

NO

6. ¿Realizaría usted otro crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato?

SI

NO

7. ¿Considera usted que existe preferencias personales al momento de otorgar los créditos?

SI

NO

AVECES

8. ¿El trabajo que realiza el jefe de la agencia de la cooperativa los considera competitivo e eficiente?

SI

NO

9. ¿Conoce usted el trabajo que realiza el jefe de la agencia de la Cooperativa?

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN