



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS” DEL CANTÓN SIGCHOS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI AL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”

Tesis presentada previa a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Autores:

Serrano Chicaiza Mery María

Yauli Llumiyinga Silvia Cumandá

Director:

Ing. Cárdenas Cárdenas Milton Marcelo

Latacunga – Ecuador

Junio 2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**AUDITORÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS” DEL CANTÓN SIGCHOS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI AL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

.....
Serrano Chicaiza Mery María

C.I.172072538-9

.....
Yauli Llumiyinga Silvia Cumandá

C.I. 050349980-8



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS” DEL CANTON SIGCHOS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI AL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”**, de Serrano Chicaiza Mery María y Yauli Llumiquinga Silvia Cumandá, postulantes de la carrera de 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, junio 2015

El Director

.....

Ing. Cárdenas Cárdenas Milton Marcelo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Serrano Chicaiza Mery María y Yauli Llumiquinga Silvia Cumandá con el título de tesis: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS” DEL CANTON SIGCHOS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI AL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”** han 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, junio del 2015

Para constancia firman:

.....
Msc. Guadalupe Dolores Bonilla Rivera
PRESIDENTE

.....
Msc. Jaime Fernando Andrade
MIEMBRO

.....
Msc. Angelita Azucena Falconi Tapia
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a DIOS por haberme dado la vida y guiado en este difícil caminar, a la Universidad Técnica de Cotopaxi, en especial a la carrera de Contabilidad y Auditoría, a sus docentes, quienes con sus cultos conocimientos supieron prepararme para una vida profesional.

Mi reconocimiento de inmensa gratitud a mi madre, quien por encima de todas las cosas supo apoyarme y animarme.

Mi más grande y sincero agradecimiento a mi director de tesis al Ingeniero Marcelo Cárdenas, quien me oriento y guio en este proyecto con esfuerzo y paciencia en el desarrollo de este trabajo investigativo.

Mery

DEDICATORIA

El presente trabajo que representa el esfuerzo por superarme tanto en la vida profesional como en la vida personal se lo dedico con todo amor y cariño a Dios y a todas las personas quienes me han brindado su apoyo necesario de una u otra manera para alcanzar mis metas y sueños compartiendo los buenos y malos momentos, en especial a mi madre por su apoyo y comprensión y a toda mi familia para llegar a ser orgullo y claro ejemplo que nada en la vida es imposible sobre todo la superación para toda la familia.

Mery

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la bendición y las fuerzas necesarias que me dio, por poner en mi camino a tantas personas maravillosas, quienes han contribuido de forma significativa a este trabajo.

A mis Padres que siempre me han dado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo, gracias a su ejemplo su esfuerzo y sacrificio he llegado a cumplir con uno de mis propósitos anhelados.

Y a mis profesores por los conocimientos adquiridos en mi carrera universitaria y de manera especial a mi Director de tesis, el Ing. Cárdenas Marcelo por habernos guiado en la elaboración de la tesis.

Silvia

DEDICATORIA

Este trabajo, esfuerzo de mi dedicación y que significa un importante escalón más en mi vida, la dedico con todo mi amor, a mis padres quienes han sido mi ejemplo a seguir, con amor y cariño han confiado, guiado y educado.

A mi hermano Cristian, quien ha sido mi compañero en algunas actividades que se realizó para alcanzar esta meta.

A mi esposo y a mi hijo quien con su luz me dio ánimos para continuar, ya que ellos son mi motivo para superarme y ser mejor.

Silvia



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS” DEL CANTÓN SIGCHOS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI AL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”.

Autoras: Mery María Serrano Chicaiza

Silvia Cumandá Yauli Llumiquina

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, con el objeto de desarrollar una Auditoría de Gestión Administrativa para emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar las operaciones de la institución. Durante el análisis se aplicaron diversos métodos de investigación que ayudaron a recopilar información a través de la observación, la encuesta, la entrevista y la respectiva guía metodológica que se utiliza en la Auditoría, la misma que ayudo a conocer las diferentes actividades que desempeña cada funcionario, a fin de poder tener una pauta que conduzca a las investigadoras a poseer un conocimiento general de la entidad. Una vez realizada la auditoría se determinó que en la entidad existen diversas falencias al no contar con un plan estratégico, falta de un manual de funciones, publicidad, personal no capacitado por lo que es importante que se lleve a cabo este tipo de auditoría ya que permite analizar la gestión administrativa, además ayuda a la alta dirección tomar decisiones con respecto a falencias existentes a fin de corregir y de esta manera establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de los recursos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TOPIC: "AUDIT OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE COOPERATIVE SAVING AND CREDIT "SAN MIGUEL DE SIGCHOS" SIGCHOS CANTON COTOPAXI PROVINCE IN THE PERIOD 01 JANUARY TO 31 DECEMBER 2012".

Authors: Mery María Serrano Chicaiza
Silvia Cumandá Yauli Llumiyinga

ABSTRACT

This research work was conducted in the Cooperative Savings and Credit "San Miguel de Sigchos" with the aim of developing an Audit of Administrative Management to issue a report containing conclusions and recommendations in order to help improving the operations in the institution. During the analysis various research methods that helped gather information through observation, survey, interview and the respective methodological guide used in the audit were applied, the same which helped make the different activities performed by each official, in order to have a pattern that leads to the researchers to have a general understanding of the entity. One time performed the audit was determined that in the entity there are several shortcomings because they don't have an strategic plan, lack of manual functions, advertising, untrained staff so, it is important to perform this type of audit and to analyze the management, also allows the manager to take decisions regarding the weaknesses to correct and thus establish the degree of economy, efficiency and effectiveness in planning, control and use of resources.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **SERRANO CHICAIZA MERY MARÍA** y **YAULI LLUMIQUINGA SILVIA CUMANDÁ**, cuyo título versa “**AUDITORÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS” DEL CANTÓN SIGCHOS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI AL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, junio del 2015

Atentamente,

Lic. Marco Paúl Beltrán Semblantes

DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

C.C. 050266651-4

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
Portada.....	i
Autoría.....	ii
Aval del Director de Tesis.....	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen.....	ix
Aval de Traducción	xi
Índice.....	xvi
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	3
1. Marco Teórico.....	3
1.1 Antecedentes Investigativos.....	3
1.2 Categorías Fundamentales.....	4
1.3 Fundamentación Teórica	5
1.3.1 Gestión Administrativa	5
1.3.1.1 Definiciones	5
1.3.1.2 Importancia	6
1.3.2 Gestión Financiera.....	6
1.3.2.1 Definiciones	6
1.3.2.2 Objetivos.....	7
1.3.2.3 Funciones	7
1.3.3 Sistema Financiero	8
1.3.3.1 Definición	8
1.3.3.2 Objetivos del Sistema Financiero	8
1.3.3.3 Finalidad del Sistema Financiero.....	8
1.3.3.4 El Sistema Financiero Ecuatoriano.....	9
1.3.3.5 Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano	9
1.3.3.6 Sector Privado.....	10

1.3.3.7	Sector Público	10
1.3.4	Cooperativas	11
1.3.4.1	Definiciones	11
1.3.4.2	Reseña Histórica	12
1.3.4.3	Organización	12
1.3.4.4	Clasificación de las Cooperativas	12
1.3.5	Auditoría.....	15
1.3.5.1	Definiciones	15
1.3.5.2	Objetivos de la Auditoría	15
1.3.5.3	Importancia de la Auditoría	16
1.3.5.4	Características de la Auditoría	16
1.3.5.5	Tipos de Auditoría	17
1.3.5.6	Clasificación de la Auditoría	20
1.3.6	Auditoría de Gestión	22
1.3.6.1	Definiciones	22
1.3.6.2	Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	23
1.3.6.3	Finalidad de la Auditoría de Gestión	23
1.3.6.4	Alcance de la Auditoría de Gestión	24
1.3.6.5	Beneficios de la Auditoría de Gestión	24
1.3.6.6	Indicadores de la Gestión.....	25
1.3.6.7	Elementos de la Auditoría de Gestión	25
1.3.6.8	Interrelación de las Cinco "E"	27
1.3.6.9	Riesgo de Auditoría	27
1.3.6.10	Clasificación de las Técnicas de Auditoría.....	28
1.3.6.11	Proceso de la Auditoría de Gestión.....	30
1.3.6.12	Fase I Conocimiento Preliminar	31
1.3.6.13	Fase II Planificación	33
1.3.6.14	Fase III Ejecución	34
1.3.6.15	Fase IV Comunicación De Resultados	39
1.3.6.16	Fase V Seguimiento	39
	CAPÍTULO II	40

2.	Diagnóstico Situacional.....	40
2.1	Objetivos del Capítulo.....	40
2.2	Reseña Histórica.....	41
2.3	Filosofía Institucional.....	42
2.3.1	Misión.....	42
2.3.2	Visión	42
2.3.3	Objetivos de la Empresa.....	43
2.3.4	Valores	43
2.4	Análisis Macro Ambiente	44
2.4.1	Análisis Macro Ambiente.....	44
2.4.2	Factor Político	48
2.4.3	Factor Legal.....	51
2.4.4	Factor Sociocultural	51
2.5	Análisis Microambiente	52
2.5.1	Factor Organizacional	52
2.5.2	Factor Humano	61
2.5.3	Factor Clientes.....	62
2.5.4	Factor de la Infraestructura	62
2.5.5	Factor de la Competencia.....	63
2.6	Matriz Foda	68
2.7	Diseño de la Investigación	69
2.7.1	Tipo de Investigación	69
2.7.2	Diseño No Experimental	69
2.7.3	Métodos y Técnicas.....	69
2.8	Unidad de Estudio	72
2.9	Análisis e Interpretación de Resultados	73
2.10	Conclusiones y Recomendaciones	88
	CAPÍTULO III.....	91
3.	“Auditoría de Gestión Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” de la Provincia de Cotopaxi, del Canton Sigchos al Período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012”.....	91
3.1	Introducción	91

3.2	Datos de la Propuesta	91
3.3	Descripción de la Propuesta	92
3.4	Justificación de la Propuesta	92
3.5	Objetivos	93
3.5.1	Objetivo General	93
3.5.2	Objetivos Específicos	94
3.6	Desarrollo de la Propuesta.....	94
3.7	Archivo de Planificación	96
3.7.1	Carta de Presentación	98
3.7.2	Carta de Cumplimiento de las Normas de Auditoría	101
3.7.3	Propuesta Técnica	102
3.7.4	Carta de Compromiso.....	105
3.7.5	Contrato de Servicios de la Auditoría de Gestión	107
3.7.6	Cronograma de Actividades	110
3.7.7	Marcas de Auditoría	111
3.7.8	Siglas de Auditoría	112
3.7.9	Personal con Quienes Vamos a Coordinar el Trabajo.....	113
3.7.10	Memorando de Planificación Estratégica.....	114
3.8	Archivo Permanente.....	117
3.8.1	Reseña Histórica de la Coac “San Miguel de Sigchos”	119
3.8.2	Misión.....	121
3.8.3	Visión	121
3.8.4	Objetivos	122
3.8.4.1	Objetivo General.....	122
3.8.4.2	Objetivos Específicos	122
3.8.5	Dirección de la Matriz, Horarios de Trabajo.....	123
3.8.6	Horarios de Trabajo.....	123
3.8.7	Personal Directivo	124
3.8.8	Estatutos de la Cooperativa “San Miguel de Sigchos”	125
3.8.9	Servicios que Ofrece la Cooperativa.....	128
3.8.10	Descripción del Sistema Utilizado	129
3.8.11	Plan de Cuentas	129

3.8.12	Impuestos y Contribuciones que Está Obligado	130
3.8.13	Organigrama Estructural	131
3.9	Índice del Archivo Corriente.....	134
3.9.1	Programa de Auditoría	135
3.9.2	Evaluación Específica de Control Interno.....	136
3.9.3	Matriz de Ponderación	139
3.9.4	Determinación del Riesgo de Confianza.....	142
3.9.5	Puntos de Control Interno	167
3.9.6	Desarrollo de los Indicadores	171
3.9.7	Informe de Control Interno	175
3.9.8	Informe Final de Auditoría de Gestión	181
	Bibliografía	191
	Anexos	193

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:	Clasificación de las Técnicas de Auditoría	29
Tabla N° 2:	Flujo de Procesos de la Auditoria de Gestión	30
Tabla N° 3:	Marcas de Auditoría	36
Tabla N° 4 :	Listado del Personal Que Labora en la Cooperativa	61
Tabla N° 5:	Clasificación de Clientes	62
Tabla N° 6:	Tasa Activa de las Cooperativas Por Segmento de Crédito	67
Tabla N° 7:	Población	72
Tabla N° 8:	Ficha de Observación	73
Tabla N° 9:	Atención al Cliente	78
Tabla N° 10:	Trámites que se Realiza.....	79
Tabla N° 11:	Existe Suficiente Publicidad.....	80
Tabla N° 12:	Servicios que Ofrece	81
Tabla N° 13:	Fortalecer Servicios	82
Tabla N° 14:	Créditos	83

Tabla N° 15: Asignación de Crédito	84
Tabla N° 16: Requisitos Para Adquisición de Créditos	85
Tabla N° 17: Tiempo de Otorgamiento de Créditos	86
Tabla N° 18: Interés	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Categorías Fundamentales.....	4
Gráfico N° 2: Inflación	45
Gráfico N° 3: Tasa Activa.....	46
Gráfico N° 4: Producto Interno Bruto.....	47
Gráfico N° 5: Organigrama Estructural	53
Gráfico N° 6: Instalaciones de la Cooperativa.....	63
Gráfico N° 7: Atención al Cliente.....	78
Gráfico N° 8: Trámites Que Se Realiza	79
Gráfico N° 9: Existe Suficiente Publicidad.....	80
Gráfico N° 10: Servicios Que Ofrece	81
Gráfico N° 11: Fortalecer Servicios.....	82
Gráfico N° 12: Créditos	83
Gráfico N° 13: Asignación de Crédito.....	84
Gráfico N° 14: Requisitos Para Adquisición de Créditos	85
Gráfico N° 15: Tiempo de Otorgamiento de Créditos	86
Gráfico N° 16: Interés	87

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión constituye un elemento fundamental dentro de las entidades y empresas ya que en nuestro país se ha evidenciado un crecimiento económico, misma que tiene como propósito evaluar la eficiencia de la gestión teniendo en cuenta los objetivos generales; su desempeño como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de las entidades.

La Auditoría de Gestión comprende todas las actividades de una entidad que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evolución del desempeño y cumplimiento además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia de la misma. En la institución es la primera vez que se desarrolla una auditoría de este tipo llevando a cabo un asesoramiento para mejorar su situación global que mantiene la entidad.

Para efectuar la Auditoría de Gestión se desarrolló una investigación de campo para conocer las estrategias que utiliza la cooperativa como es eficiencia, eficacia y económico en la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros de la cooperativa. Dentro de este tipo se utilizó métodos y técnicas que ayudo a las tesisistas a llevar a cabo el trabajo de investigación, con la colaboración del personal y socios de la Cooperativa mediante este trabajo la entidad mejorara las actividades y operaciones, de tal modo que puedan enfrentar los cambios que se presentan día a día. La presente Tesis comprende de tres capítulos, mismos que se encuentran conformados de la siguiente manera:

CAPITULO I comprende los fundamentos teóricos relacionados y referentes al tema de tesis que es la Auditoría de Gestión iniciando con aspectos importantes de la Gestión Administrativa y Financiera, Sistema Financiero, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Auditoría y Auditoría de Gestión, definiciones básicas, objetivos, importancia, elementos, metodologías e indicadores de gestión;

información que será de vital importancia para el desarrollo de la práctica de la Auditoría.

En el CAPITULO II se presenta el diagnóstico sobre la situación de la Cooperativa “San Miguel de Sigchos”, iniciando con una breve caracterización de la misma, la aplicación de encuestas y entrevistas; así como el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Capítulo III en esta parte se aplica la propuesta como es la Auditoría de Gestión Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Sigchos, periodo del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012, la misma que se encuentra dividida en tres archivos como Archivo de Planificación, Archivo Permanente y Archivo Corriente.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

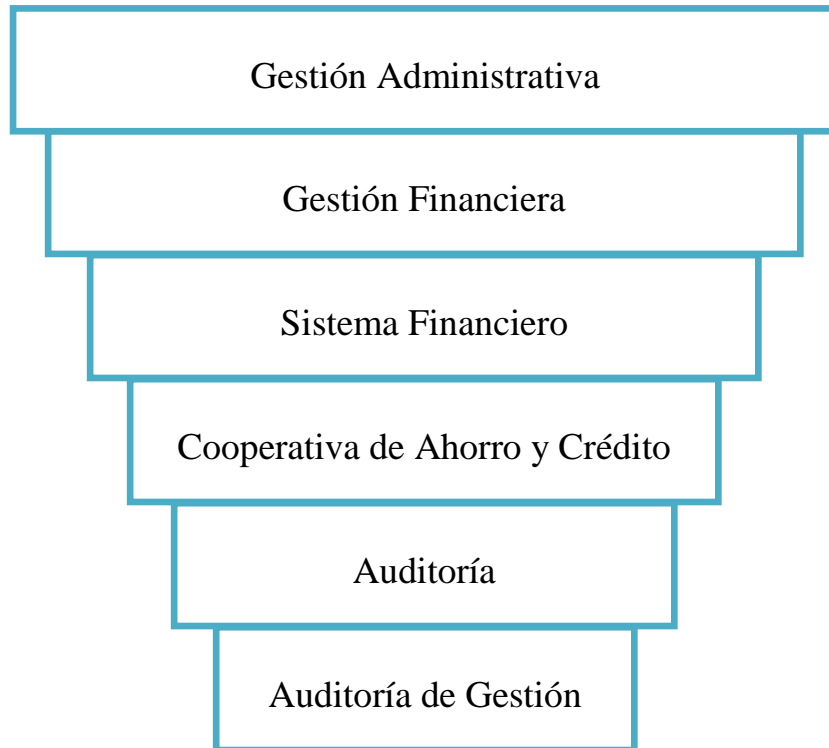
1.1 Antecedentes Investigativos

Para el desarrollo del presente trabajo se ha considerado la investigación realizada por las Señoritas Álvarez Pamela y Caizaluisa Sandra (2011), en su trabajo titulado “APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” MATRIZ AMBATO EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.”, vieron la necesidad de dar capacitación periódicamente a todo el personal, para que de esta manera puedan ejercer sus actividades con eficiencia logrando así cumplir con las metas y objetivos planteados por la entidad, además no dispone de indicadores que permitan medir y controlar los recursos humanos, materiales y financieros que están siendo administrados y de esta manera evaluar el desarrollo y desempeño institucional y su situación actual.

El tema de investigación realizada por las Señoritas Altamirano Patricia y Yánez Viviana (2011), en su trabajo titulado “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA., SUCURSAL SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”, dedujeron que la empresa necesita mejorar el control de los procesos en cada una de sus áreas para optimizar recursos.

1.2 Categorías Fundamentales

GRÁFICO N° 1: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Elaborado por: El grupo de investigación

1.3 Fundamentación Teórica

1.3.1 Gestión Administrativa

1.3.1.1 Definiciones

Según NAVARRO, Marcos (2006), define a la gestión administrativa como “Un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. Se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones planear, organizar, dirigir y controlar”. (pág. 325)

Para AMARU M, Antonio C (2009), la gestión administrativa es “El proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cuatro tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, dirección y control”. (pág. 6)

Las autoras ESPINOZA, Diana y YEPES, Liliana (2012), manifiestan que “por medio de la gestión administrativa se integran, se formulan y se proyectan propuestas que generaran mejoría y cambio positivo en la organizaciones. De aquí la importancia de la gestión administrativa en la empresa puesto que los administradores son los lideres, la cabeza y el eje sobre el cual giran las determinaciones y el futuro de las organizaciones como tal, por lo tanto estos deben de concebir las soluciones más apropiadas, y deben brindar ejemplo en cuanto a su laborar, ya que este debe ser impecable, eficiente, efectiva y eficaz, de manera que aproveche su tiempo, y enseñe a sus empleados a aprovecharlos de igual manera con el fin de reducir costos y generar una producción cada vez más correcta en todo sentido de la palabra”. (pág. 3)

Para las tesis la Gestión Administrativa es el proceso para controlar cada una de las actividades que deben cumplir las personas que laboran dentro de una organización, tomando en cuenta su desempeño laboral e intelectual que lleva a

cabo la gerencia para la obtención de sus metas y por ende a mejorar su rentabilidad.

1.3.1.2 Importancia

Es importante dentro de cualquier organización porque ayuda a los administradores a la toma de decisiones adecuadas, con el propósito de cumplir el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar cada una de las actividades que deben ejecutarse y así obtener como resultado un desempeño positivo para alcanzar las metas establecidas.

1.3.2 Gestión Financiera

1.3.2.1 Definiciones

Según ANTHONY, Robert N; (2003); conceptualiza a la Gestión Financiera (o gestión de movimiento de fondos), como “La tarea de llevar a cabo un conjunto de acciones que permite a la administración obtener una adecuada utilización de los recursos financieros, mediante el control de su viabilidad económica, logrando de esta manera alcanzar niveles de eficiencia y rentabilidad”. (pág. 61)

Según BRIGHAM, Eugene F; (2001); manifiesta que, “Es el área de la Administración que cuida de los recursos financieros de la empresa. La Administración Financiera se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que la Administración Financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo”. (pág. 56)

Para las tesis la gestión financiera es el manejo de recursos que tiene una empresa, y determina cuáles son las fuentes de dinero más convenientes para que los recursos que posee la empresa sean aplicados en forma óptima, reduciendo riesgos e incrementando la rentabilidad y liquidez.

1.3.2.2 *Objetivos*

- Permite interpretar en forma global las funciones que cumple el gerente
- Ayuda a tomar decisiones correctas para el presente y futuro
- Mejorar continuamente en los resultados.
- Ayuda en la toma de decisiones para corregir cualquier desviación
- Reaccionar ante cualquier cambio.

1.3.2.3 *Funciones*

- Determinar las necesidades que deben cubrir los recursos financieros.
- Analizar en forma consecuente la financiación pero tomando en cuenta la forma más beneficiosa.
- Correcta aplicación de los recursos financieros, incluso de los excedentes es decir mantener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- La gestión financiera también debe aplicar el análisis financiero esto incluye la recolección y estudio de información, de manera que se obtenga respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.
- Y por último busca analizar la viabilidad económica y financiera de las inversiones que realiza la empresa.

Esencialmente, la Gestión Financiera es la tarea de llevar a cabo un conjunto de acciones que ayuda a la administración para que pueda dar una adecuada utilización de los recursos financieros, a través del control de su viabilidad económica, para alcanzar un nivel alto de eficiencia y buena rentabilidad.

1.3.3 Sistema Financiero

1.3.3.1 Definición

Según INNOVA, (2008), “El sistema financiero es un conjunto de instituciones, servicios, estrategias, procesos y técnicas vinculadas con el campo financiero que, utilizando diversos instrumentos o medios apropiados, facilitan la intermediación para canalizar recursos en el contexto de un mercado que hace posible que los ahorros puedan ser invertidos para cubrir ciertas necesidades de las personas o familias que las demandan o del proceso productivo que contribuye con el desarrollo económico y social del país. Se incluyen en él, asimismo, un conjunto de entidades reguladoras y de control en el campo financiero y de normas e instrumentos legales pertinentes”. (pág. 25)

Para las tesis el sistema financiero son todas las instituciones públicas y privadas que realizan intermediación financiera con el público.

1.3.3.2 Objetivos del Sistema Financiero

El objetivo principal es canalizar el ahorro desde las unidades económicas con superávit (prestamistas) hacia aquellas unidades que tienen déficit (prestatarios), y también facilita los pagos e intercambios en el sistema económico nacional e internacional.

1.3.3.3 Finalidad del Sistema Financiero

El sistema financiero procura la asignación eficiente de recursos entre ahorradores y demandantes de crédito. Un sistema financiero sano requiere de intermediarios eficaces y solventes, de mercados eficientes y completos, y de un marco legal que establezca claramente los derechos y obligaciones de las partes involucradas. Con el fin de alentar el sano desarrollo del sistema financiero y proteger los intereses del público en general”.

Para las testistas la finalidad del sistema financiero es captar recursos financieros de algunas personas para poner a disposición de otras personas que lo requieran para invertir a fin de hacer negocios, devolviendo el dinero que obtuvieron además una cantidad extra como pago de la deuda.

1.3.3.4 El Sistema Financiero Ecuatoriano

El sistema financiero ecuatoriano está constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas que se basa en un instrumento y documentos especiales que nos permite canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que lo necesitan y esto conlleva al apoyo y desarrollo de la economía.

Las autoras manifiestan que el Sistema Financiero Ecuatoriano tiene como función primordial intermediar el ahorro que generan los depositantes de las diversas instituciones financieras hacia las personas que solicitan un crédito.

1.3.3.5 Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

Según el Art. 2 de la Ley de Instituciones del Sistema Financiero se detalla al Sistema Financiero Ecuatoriano de la siguiente manera:

Sector Privado:

- Financieras
- Servicios financieros
- Servicios auxiliares

Sector Público:

- Banco Central
- Banco del Estado
- Banco de Fomento
- Banco de Vivienda
- Corporación Financiera Nacional

1.3.3.6 Sector Privado

Los Bancos: Son Instituciones Financieras que cumplen con la función de recibir ahorro de parte de sus clientes y colocar estos fondos como préstamos a quienes solicitan.

Las Sociedades Financieras: Son instituciones que se dedican exclusivamente a conceder créditos. Suelen cobrar una tasa de interés ligeramente superior a los Bancos y Cooperativas pero en ningún caso exceden a los máximos establecidos por el Banco Central del Ecuador.

Las Mutualistas: Son Instituciones Financieras cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y el bienestar de sus socios y clientes.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito: Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Las Compañías Emisoras de Tarjetas de Crédito: Son instituciones dedicadas exclusivamente a la generación de un documento (tarjeta de crédito) que permite al titular o usuario disponer de una línea de crédito que le permite adquirir bienes y servicios en establecimientos afiliados.

1.3.3.7 Sector Público

Banco Central: Persona jurídica de derecho público, con autonomía y patrimonio propio, es el organismo ejecutor de la política monetaria, financiera, crediticia y cambiaria.

Banco del Estado: Persona jurídica autónoma de derecho privado con finalidad social y pública; financiar programas, proyectos, obras y servicios del sector público, tales como Ministerios, Municipios, Consejos Provinciales, etc. Que se relacionen con el desarrollo económico nacional.

Banco Nacional de Fomento: Impulsa el desarrollo intensivo de la economía, cuyo efecto promueve y financia programas generales y proyectos específicos de fomento de la agricultura, la ganadería, la silvicultura, la industria y el comercio de materias y productos originarios del país.

Corporación Financiera Nacional: Institución financiera pública, autónoma, con personería jurídica, técnica, moderna, ágil y eficiente, estimula la modernización y el crecimiento de todos los sectores productivos y de servicios.

Banco Ecuatoriano de la Vivienda: Banco de desarrollo al servicio de la ejecución de proyectos habitacionales de interés social acorde al Plan Nacional del Buen Vivir, atender la demanda de vivienda y su financiamiento, con suficientes recursos y con la participación dinámica del sector privado.

1.3.4 Cooperativas

1.3.4.1 Definiciones

Para RAMÍREZ, Jose 2007, dice “Las Cooperativas son asociaciones abiertas y flexibles, de hecho y derecho cooperativo de la Economía Social y Participativa, autónomas, de personas que se unen mediante un proceso y acuerdo voluntario, para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, para general bienestar integral, colectivo y personal, por medio de procesos y empresas de propiedad electiva, gestionadas y controladas democráticamente”. (pág. 67)

BASAÑES, Juan C. 1979, dice “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”. (pág. 25)

Para las tesoreras, la cooperativa es una sociedad organizada voluntariamente por un grupo de personas con el objeto de prestar bienes o servicios, para satisfacer las necesidades colectivas de la sociedad.

1.3.4.2 Reseña histórica

A medida que el mundo fue evolucionando las personas han buscado la mejor manera de cuidar su dinero, de hacerlo producir, de tener en un lugar seguro mismo que permita ofrecer varios servicios ahorros créditos a corto y largo plazo entre otros de manera que la sociedad se va desarrollando con este servicio que presentan dichas instituciones.

1.3.4.3 Organización

Las cooperativas son organizaciones privadas que están formadas por personas naturales y jurídicas sin fines de lucro, donde las aportaciones de los socios ayudan a crecer a la institución, dando como resultado un aumento de ingresos que serán utilizados para ofrecer a la sociedad créditos más accesibles, un mayor rendimiento sobre sus ahorros, comisiones más bajas o nuevos productos y servicios, por ende satisfacer sus necesidades individuales en todo los niveles socioeconómicos.

1.3.4.4 Clasificación de las cooperativas

Existen cooperativas que desarrollan diferentes actividades dentro de su ámbito mismo que aportan a la economía del país, tenemos los siguientes grupos:

- a) Cooperativas de ahorro y crédito
- b) Cooperativas de servicio
- c) Cooperativas de consumo
- d) Cooperativas de producción
- e) Cooperativas industriales

a) Cooperativas de Ahorro y Crédito: son aquellas cooperativas que presentan servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios es decir que esta institución financiera puede recibir depósitos de sus socios y terceros, contraer préstamos con otras cooperativas y otorgar créditos a sus socios.

- **Estructura Organizacional:** la estructura organizacional de una cooperativa está compuesta por los socios, su junta de directores, el comité de supervisión, el comité educativo el administrador y los empleados.
- **Objetivos:** fomentar el ahorro y otorgar préstamos a sus asociados con los recursos aportados por los mismos, a un interés muy bajo con el fin de eliminar los altos costos que representan los créditos otorgados por los bancos comerciales.
- **Control:** las cooperativas de ahorro y crédito son controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), son instituciones que prestan los servicios a personas naturales y jurídicas mientras que las otras instituciones financieras están controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros ya que realizan intermediación solo con cooperativas.
- **Productos y Servicios**

- **Los Ahorros**

Las cooperativas tienen como finalidad fundamental la de ofrecer a sus socios el servicio de préstamos; ahora, para contar con las disponibilidades monetarias que le permita ofrecer el servicio tiene que formar primero un

capital accionario o de operación a base de los depósitos económicos efectuados por todos los miembros de la sociedad.

- **Depósitos a plazo fijo**

Los socios de una cooperativa de ahorro y crédito, a más de depositar dinero en las cuentas de certificados y ahorros, pueden hacerlo también en otra que sea denominada a plazo fijo. Este dinero gana un interés convenido de acuerdo al plazo que dura el depósito, cuyas tasas constan en el reglamento respectivo de la cooperativa.

- **Los préstamos**

Los préstamos constituyen el principal y más significativo de los servicios. Es un derecho que utiliza el socio como reconocimiento al mérito de la cooperación. Es un acto de solidaridad y confianza, los miembros de la sociedad se prestan dinero y se garantizan mutuamente, bajo normas justas.

b) Cooperativas de Servicios: son instituciones que están organizadas con el propósito de satisfacer las diferentes necesidades de los socios y en sí a la sociedad.

c) Cooperativas de consumo: se constituyen con el fin de abastecer a todos los socios con sus diferentes productos y servicios que ofrecen dentro de la misma.

d) Cooperativas de producción: son organizaciones que se dedican a la actividad productiva trabajo que realiza los propios socios de la empresa.

e) Cooperativas industriales: son cooperativas que elaboran diferentes productos, como son las de aguja repostería, accesorios ortopédicos, envasados de jugos y modelos para envases médicos. Estas cooperativas generan empleos, a la vez que suplen al mercado de artículos de primera necesidad.

1.3.5 Auditoría

1.3.5.1 Definiciones

Según ANDRADE, Ramiro (1980) nos dice que Auditoría es “un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencia de una manera objetiva, respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos y eventos para determinar el grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados”. (pág. 35)

Según TAYLOR, Donald (1998) manifiesta como "un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar a las personas interesadas". (pág. 30)

Según DÁVALOS, Nelson (2003) manifiesta “La palabra Auditoría viene del latín AUDITORIUS, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera revisor de cuentas colegiado pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos”. (pág. 50)

Para las tesoreras la auditoría es el examen crítico y sistemático de las operaciones financieras o administrativas, realizada con el objeto de verificar, evaluar y elaborar el respectivo informe sustentado en las evidencias obtenidas por el auditor, que contiene sus comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejorar los procedimientos.

1.3.5.2 Objetivos de la Auditoría

El objetivo de la Auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría les proporciona análisis,

evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

1.3.5.3 Importancia de la Auditoría

La auditoría es importante porque, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas, financieras y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia, en la auditoría se define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa con datos verdaderos y confiables; ayudando así a descubrir, prevenir los errores y fraudes entre otros, contribuyendo con ello a una adecuada toma de decisiones.

1.3.5.4 Características de la Auditoría

Es objetiva: Significa que el examen es imparcial, sin presiones ni halagos, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En todo momento debe prevalecer 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 expertos conocedores de la rama que cuentan con la capacidad técnica y profesional requerida, los cuales se atienen a las normas de auditoría establecidas, a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y al código de Ética Profesional del Contador Público Autorizado (CPA). El desarrollo de la auditoría se lleva a cabo cumpliendo en forma estricta los pasos que contienen las fases del proceso de la auditoría: Planeación, Ejecución e Informe.

Finaliza: Se finaliza con la elaboración de un informe escrito (dictamen) que contiene los resultados del examen practicado, para que el auditor tenga a bien hacer las correspondientes observaciones del mismo; además el informe contiene

las conclusiones y debilidades tendientes a la mejora de las debilidades encontradas”.

Las tesis mencionan que el objetivo, importancia y las características de la auditoría facilitan la aplicación de un examen sistemático, que se realiza mediante la revisión, verificación, comprobación y evidencia de las operaciones financieras y administrativas aplicadas a las entidades públicas o privadas, y es realizado por un profesional independiente, cuyo producto final es emitir un informe que contiene la opinión sobre la información financiera y administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a promover la economía, eficiencia y eficacia de la gestión empresarial o gerencial.

1.3.5.5 Tipos de Auditoría

Son los siguientes tipos de auditoría:

- **Auditoría Interna**

La Auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fe Pública.

Las auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz. Cuando la auditoría está dirigida por Contadores Públicos Profesionales Independientes, la opinión de un experto desinteresado e imparcial constituye una

ventaja definida para la empresa y una garantía de protección para los intereses de los accionistas, los acreedores y el Público.

La imparcialidad e independencia absolutas no son posibles en el caso del auditor interno, puesto que no puede divorciarse completamente de la influencia de la alta administración, y aunque mantenga una actitud independiente como debe ser, esta puede ser cuestionada ante los ojos de los terceros. Por esto se puede afirmar que el Auditor no solamente debe ser independiente, sino parecerlo para así obtener la confianza del público.

- **Auditoría Externa**

Auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

La Auditoría Externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios del producto de este.

La Auditoría Externa tiene por objeto averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes, documentos y toda aquella información producida por los sistemas de la organización. Una Auditoría Externa se lleva a cabo cuando se tiene la intención de publicar el producto del sistema de

información examinado con el fin de acompañar al mismo una opinión independiente que le dé autenticidad y permita a los usuarios de dicha información tomar decisiones confiando en las declaraciones del Auditor.

Una auditoría debe hacerla una persona o firma independiente de capacidad profesional reconocidas. Esta persona o firma debe ser capaz de ofrecer una opinión imparcial y profesionalmente experta a cerca de los resultados de auditoría, basándose en el hecho de que su opinión ha de acompañar el informe presentado al término del examen y concediendo que pueda expresarse una opinión basada en la veracidad de los documentos y de los estados financieros y en que no se imponga restricciones al auditor en su trabajo de investigación.

- **Diferencias entre Auditoría Interna y Externa**

Existen diferencias substanciales entre la Auditoría Interna y la Auditoría Externa, algunas de las cuales se pueden detallar así:

- ✓ En la Auditoría Interna existe un vínculo laboral entre el auditor y la empresa, mientras que en la Auditoría Externa la relación es de tipo civil.
- ✓ 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 o sea ajena a la empresa.
- ✓ La Auditoría Interna está inhabilitada para dar Fe Pública, debido a su vinculación contractual laboral, mientras la Auditoría Externa tiene la facultad legal de dar Fe Pública”.

Las tesis establecen que una Auditoría Interna es la revisión de operaciones contable, financieras y de otro tipo con la finalidad de presentar servicio a la administración, mientras que la Auditoría Externa es un examen realizado a los estados financieros y administrativos con el fin de emitir una opinión sobre los mismos.

La diferencia que existe entre estas es que la Auditoría Interna es realizada por un empleado de la empresa con el fin de presentar un informe y formular sugerencias, mientras que la Auditoría Externa se lleva a cabo mediante la contratación de un profesional independiente con el objetivo de emitir una opinión.

1.3.5.6 Clasificación de la Auditoría

Existen actualmente distintas y variadas denominaciones de Auditoría generalmente relacionadas con el área sujeta a examen como se muestra a continuación:

a) Auditoría Administrativa

Según RIVERA H. Melissa, (2007, en la Página Web <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-auditoria/>) manifiesta que la Auditoría Administrativa “Es revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando”.

Según las tesis la Auditoría Administrativa es un proceso en el que se busca examinar detalladamente las actividades que realiza cada departamento dentro de la organización, con el propósito de evaluar y precisar el grado de efectividad y el proceso administrativo que efectúa cada una de sus áreas administrativas.

b) Auditoría Financiera

Según CUELLAR, Guillermo, (1989) define que la Auditoría Financiera “Es aquella que emite un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una unidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera cubiertos por

el examen la condición indispensable que esta opinión sea expresada por un Contador Público debidamente autorizado para tal fin”. (pág. 13)

Para las tesis la Auditoría Financiera es el examen que realizan los auditores para la verificación de los estados financieros con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional de los mismos.

c) Auditoría de Cumplimiento

Según MANTILLA, Samuel A. (2005), menciona la Auditoría de Cumplimiento “es la comprobación o examen de operaciones financieras, administrativas, económicas de una entidad, realizadas conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimiento que le son aplicables”. (pág. 4)

Para las tesis la Auditoría de cumplimiento es la comprobación de las operaciones financieras, administrativas y económicas de una entidad según las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

d) Auditoría Informática

Según HURTADO F. Pablo E. (2000) define la Auditoría Informática “es la revisión y evaluación de los controles, sistemas, procedimientos de informática, de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad, de la organización que participan en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de cursos alternativos se logre una utilización más eficiente y segura de la información que servirá para la adecuada toma de decisiones”. (pág. 34)

Para las tesis la Auditoría Informática es el examen que se practica a los recursos computarizados de una empresa, comprendiendo: capacidad del personal que los maneja, distribución de los equipos, estructura del departamento de informática y utilización de los mismos.

e) Auditoría Gubernamental

Según MONTILLA, Adolfo (2001) establece que la Auditoría Gubernamental “es el examen crítico y sistemático del sistema de gestión fiscal de la administración pública y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación, realizado por la Contraloría General de la República, Departamental o Municipal, con el fin de emitir un dictamen sobre la eficiencia, eficacia y economicidad en el cumplimiento de los objetivos de la entidad estatal sometida a examen, además de la valoración de los costos ambientales de operación del ente, para así vigilar la gestión pública y proteger a la sociedad”. (pág. 27)

Para las tesistas la Auditoría Gubernamental es el examen que llevan a cabo las entidades fiscalizadoras superiores a las operaciones de diferente naturaleza, que realizan las dependencias y entidades del gobierno central, estatal y municipal en el cumplimiento de sus atribuciones legales.

1.3.6 Auditoría de Gestión

1.3.6.1 Definiciones

Según MALDONADO, Milton (2004) Auditoría de Gestión es “El examen y evaluación realizada en una entidad para establecer el grado de eficacia y eficiencia de la implementación de las normas que dictan los sistemas administrativos de apoyo, así como su planificación y control administrativo interno”. (pág. 14)

Según el Módulo de la Contraloría General del Estado del Ecuador (2001), la Auditoría de Gestión “es el examen sistemático y profesional efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados así como la eficiencia de la gestión de una entidad, programa, proyectos u operaciones en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía, efectividad, eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y el control y prevención de la

afectación ecológico; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y el impacto socio - económico derivado de sus actividades”. (pág. 36)

Para las tesis consideramos que la Auditoría de Gestión es el examen que se realiza a una empresa o entidad financiera por una persona profesional externo e independiente con ética, con el propósito de evaluar la eficacia de la entidad en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma.

1.3.6.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión tiene como objetivos primordiales:

- Evaluar los objetivos y planes organizacionales.
- Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos
- 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
- La existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.

1.3.6.3 Finalidad de la Auditoría de Gestión

La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios.

La revisión de los métodos y desempeños administrativos, comprende un examen de los objetivos, políticas, procedimientos, delegación de responsabilidades, normas y realizaciones. La eficiencia operativa de la función o área sometida a estudio, puede determinarse mediante una comparación de las condiciones vigentes, con las requeridas por los planes, políticas etc.

1.3.6.4 Alcance de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión tanto en la administración como el personal que lleva acabo la auditoría debe de estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance debe tener presente:

- Satisfacción de los objetivos institucionales.
- Niveles jerárquicos de la empresa.
- La participación individual de los integrantes de la institución.

1.3.6.5 Beneficios de la Auditoría de Gestión

- ✓ Representa otra herramienta administrativa para auxiliar a la organización en el cumplimiento de los objetivos deseados ya que una de las causas del fracaso en los negocios se debe a una pobre administración.
- ✓ Le permite a la empresa recomendar ciertas medidas para mejorar la situación presente.
- ✓ Obliga a la empresa a replantear situaciones en una fuente continua y saludable de nuevas ideas y aplicaciones.
- ✓ Asegura información detallada y objetiva.
- ✓ Habitúa a los empleados a trabajar con orden y métodos.
- ✓ Identifica áreas problemáticas, causas relacionadas y las alternativas para mejorar.
- ✓ Localiza las oportunidades para eliminar derroches e ineficiencia, es decir, reducción de costos. La reducción de costos es un elemento significativo

en las auditorías de gestión, sin embargo, hay que tener cuidado con las reducciones de costos a corto plazo que causan problemas a largo plazo.

- ✓ Identifica los criterios para medir el logro de metas y objetivos de la organización.

1.3.6.6 Indicadores de la Gestión

Son instrumentos de control de gestión y herramientas para la evaluación institucional de empresas públicas o privadas, demuestran el desempeño de las actividades que realizan en cada área auditada, para poder determinar en qué grado se han cumplido los objetivos establecidos.

1.3.6.7 Elementos de la Auditoría de Gestión

Para realizar la Auditoría de Gestión, se debe conocer y entender los siguientes parámetros:

a) Economía: Se refiere al uso oportuno de los recursos en cantidad, calidad y al menor costo posible, considerando los programas preestablecidos las condiciones internas de mercado, a continuación se detallan algunos objetivos:

- ✓ Establecer la asignación de recursos para maximizar los resultados.
- ✓ Analizar los diferentes agentes Económicos que interactúan en la Entidades y que sirvan de apoyo en la toma de decisiones.
- ✓ Evaluar beneficio/costo en la realización de los diferentes proyectos.

El indicador de economía tiene que ver con la evaluación de la capacidad de una institución de generar y utilizar adecuadamente los recursos, es decir, el adecuado manejo del presupuesto.

b) Eficiencia: Se basa en el principio de producir más y mejor, optimizando el tiempo al máximo y con los recursos disponibles, para obtener un producto de

buena calidad y a un costo menor, la eficiencia se mide a través de una evaluación donde se examinan la buena utilización de los recursos (humanos, materiales, económicos) durante el ejercicio económico, algunos objetivos que persiguen son:

- ✓ Incrementar la productividad.
- ✓ Establecer el indicador principal de eficiencia.

El indicador de eficiencia mide la relación entre la producción física o prestación de servicios y los recursos utilizados, el resultado positivo determina una utilización óptima de los recursos, la eficiencia se refleja con recursos determinados se obtiene un resultado máximo y con recursos mínimos se mantiene la calidad y cantidad.

c) Eficacia: Mide el grado de cumplimiento de las metas trazadas por la empresa, en términos de calidad, cantidad, tiempo y costo, es decir, que los resultados esperados tienen que ser el punto de equilibrio de los resultados reales, por ello es importante que exista una planificación bien definida en donde el objetivo primordial es satisfacer las expectativas de los clientes que demandan de los productos y servicios que ofrecen las entidades, a continuación se detallan algunos objetivos que persigue:

- ✓ Determinar el cumplimiento de planes y programas de la entidad con respecto a las diferentes política económica.
- ✓ Evaluar la oportunidad del cumplimiento de las metas tanto en volumen de bienes y servicios que se generen en el tiempo.

El indicador de eficacia mide la comparación entre los resultados obtenidos con los esperados, no se puede evaluar si no existe objetivo y metas claramente definidas.

d) Ética: Es uno de los elementos más importantes si no existe colaboradores que tengan valores morales tanto individuales como colectivos, no se podrá trabajar con eficiencia en las actividades a desarrollarse, por ello se debe interactuar y crear un compromiso en la búsqueda de la mejora continua creando un ambiente de trabajo satisfactorio entre todo el equipo.

No se ha definido indicadores de ética, sin embargo en la Auditoría de Gestión se podrá confrontar la conducta, los valores éticos y morales aplicados por las personas con los reglamentos y el código de ética.

e) Ecología: Este elemento de la gestión es la encargada de evaluar el cumplimiento de las normas de medio ambiente, es así que las instituciones deben sujetarse a las leyes ambientales para su ceración.

1.3.6.8 Interrelación de las Cinco "E"

Los cinco elementos de la Auditoría de Gestión (economía, eficiencia, eficacia, ética y ecología) deben relacionarse ente sí, al ser expuestos los resultados de la entidad en el Informe de Auditoría, tomando en cuenta:

- ✓ **Economía.-** Insumos correctos al menor costo.
- ✓ **Eficiencia.-** Insumos que producen los mejores resultados.
- ✓ **Eficacia.-** Resultados que brindan los efectos deseados.
- ✓ **Ética.-** Deberes básicos de la gestión empresarial (valores).
- ✓ **Ecología.-** El cuidado del medio ambiente.

Además, estos elementos son aquellos que permitirán ver si están o no cumpliendo con todos los objetivos planeados por la organización.

1.3.6.9 Riesgo de Auditoría

El riesgo de Auditoría de Gestión afecta la habilidad de cada entidad para

sobrevivir y competir con éxito dentro de los mercados, el mantener una posición financiera fuerte y una imagen positiva es uno de los grandes retos de todas las entidades, es la aceptación por parte de los auditores de que exista algún nivel de incertidumbre en el desempeño del desarrollo de la Auditoría, es decir, no existe ninguna forma práctica de reducir el riesgo a cero, pues siempre va estar presente en todo tipo de actividad a desarrollarse, por ello es indispensable identificar a tiempo el riesgo y corregirlas antes que afecte a la organización. El riesgo de Auditoría está definido por:

- ✓ **Riesgo inherente:** Es la probabilidad que la información proporcionada por la entidad de (políticas, procedimientos administrativos y estados financieros) contenga errores o irregularidades que afecten el ejercicio económico de las mismas.
- ✓ **Riesgo de control:** Es aquel riesgo que está presente en el sistema de control interno en donde el auditor evalúa la posibilidad de detectar o evitar errores que no fueron encontrados por el cliente.
- ✓ **Riesgo de detección:** Es el riesgo del auditor que al momento de aplicar los procedimientos de Auditoría no detecten los aspectos erróneos e importantes que pueden afectar los resultados del análisis.

1.3.6.10 Clasificación de las Técnicas de Auditoría

La técnica es el conjunto de procedimientos que permiten efectuar una acción determinada más aun en la auditoria, por cuanto indican cómo se efectuara la revisión de los diferentes componentes.

El auditor es el profesional responsable de seleccionar las técnicas que se utilizan para desarrollar el trabajo de una forma adecuada. Entre las técnicas más utilizadas tenemos:

TABLA N° 1: CLASIFICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE AUDITORÍA

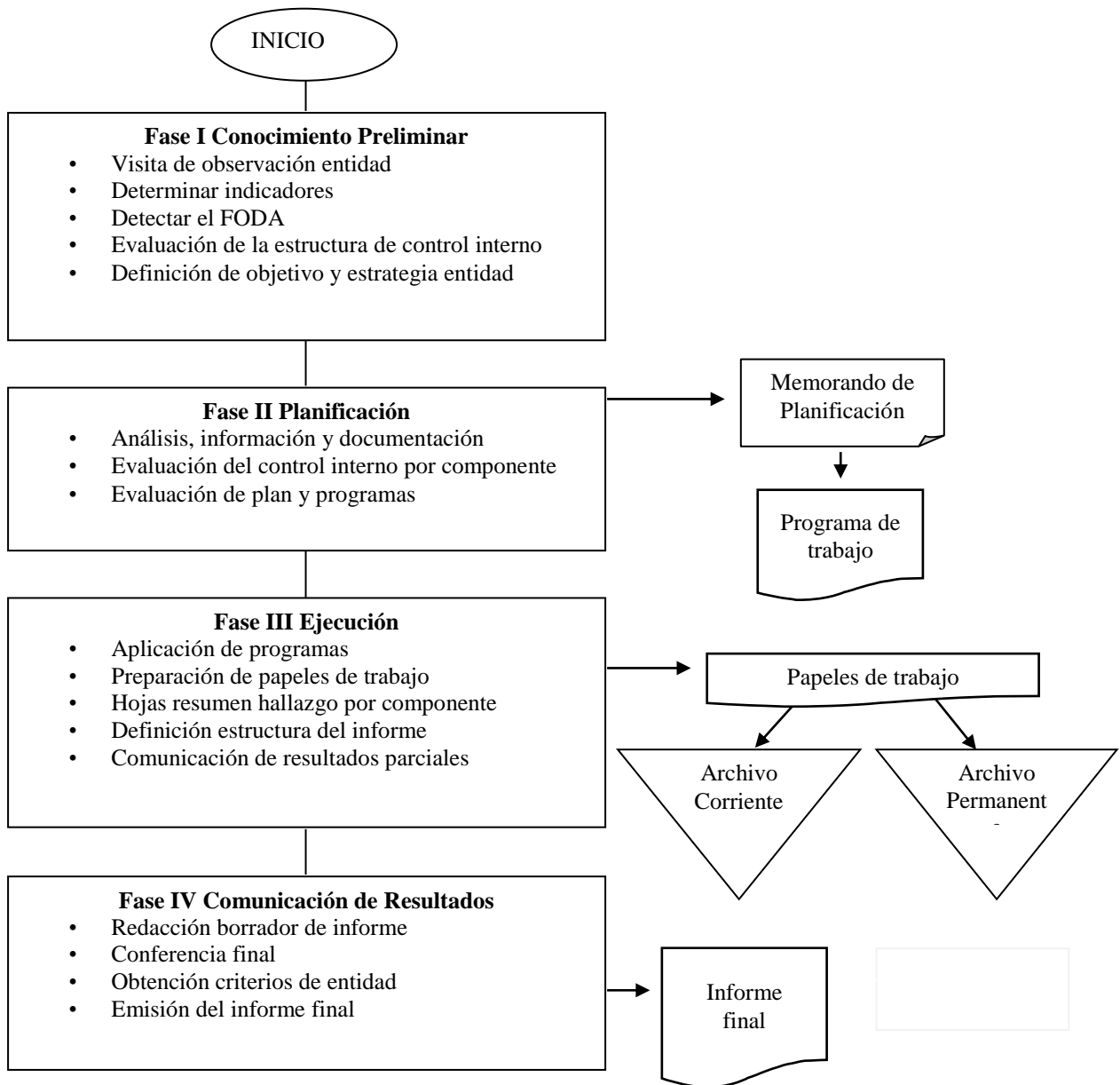
VERIFICACIÓN	TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
Ocular	Comparación	Verifica que los sistemas y procesos funcionen de acuerdo a parámetros.
	Observación	Percepción del objeto de estudio.
	Rastreo	Localizar hechos o acciones relacionadas con el componente.
	Revisión Selectiva	Seleccionar aspectos a ser analizados.
Verbal	Indagación	Obtención de información de manera verbal.
	Entrevista	Conversación directa con los altos directivos.
	Encuesta	Preguntas realizadas de manera anticipada a los trabajadores.
Escrita	Análisis	Separar en partes facilitando la revisión del componente.
	Conciliación	Coincidir los conjuntos de datos seleccionados.
	Confirmación	Puede ser positiva o negativa.
	Tabulación	Clasificación de datos.
Documental	Comprobación	Examinar la evidencia para determinar la razonabilidad.
	Cálculo	Verificar la exactitud de los datos.
Física	Inspección	Examen físico ocular para demostrar existencia de un activo.

Fuente: Modulo de Auditoría de Gestión (Dr. Richard Alexe y Banda Poma)

Elaborado por: El grupo de investigación

1.3.6.11 Proceso de la Auditoría de Gestión

TABLA N° 2: FLUJO DE PROCESOS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN



Fuente: Modulo de Auditoría de Gestión (Dr. Richard Alexe y Banda Poma)

Elaborado por: El grupo de investigación

Según la Contraloría General del Estado en su Módulo de Auditoría de Gestión indica que las fases de esta auditoría son:

1.3.6.12 Fase I Conocimiento Preliminar

“Con el fin de establecer el objetivo social, funciones y contextos macroeconómicos de las entidades, se debe recopilar información, tanto de la entidad como complementaria, mediante inspección ocular, consultada de archivos, recopilando la siguiente información.

- Normas de creación y reglamentación.
- Naturaleza Jurídica.
- Estructura organizacional
- Objetivos
- Reglamentos internos.
- Presupuestal (inicial y ejecución).

De acuerdo al tipo de actividades desarrollada por la entidad se solicita la información que considere necesario: encuestas, entrevistas, visitas, pruebas de recorrido, verificaciones de registros, cálculos, y diseño (indicadores): información que debe ser reclasificada y analizada.

1.3.6.12.1 Objetivos del Conocimiento Preliminar

Consiste en obtener un conocimiento integral del objetivo de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados se auditaría a un costo y tiempo razonable.

1.3.6.12.2 Actividades del Conocimiento Preliminar

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, visualizar el funcionamiento en conjunto.

2. Revisión de los archivos corrientes y permanentes de los papeles de trabajo de auditoría anteriores; y recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe un conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:
 - a. La visión, misión, los objetivos, metas, planes, direccionales y estratégicos.
 - b. La actividad principal, como por ejemplo en una empresa de producción interés que y como produce; proceso modalidad puntos de comercialización.
 - c. La situación financiera, la producción la estructura organizativa y funciones .los recursos humanos, los clientes.
3. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente comprarlos 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 desarrollan los indicadores básicos.
4. Detectar las 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 ventajas de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.
5. Evaluación de la estructura de control interno que permite acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes y para identificar a los componentes (áreas, actividades, rubros, cuentas, etc.) relevantes para la evaluación del control interno y que en las siguientes fases del examen se someterán a las pruebas y procedimientos de auditoría.

1.3.6.13 Fase II Planificación

En esta etapa se busca obtener información general sobre la entidad en relación a su normativa, antecedentes, organización, misión, objetivos, funciones, recursos y políticas generales, procedimientos operativos y diagnósticos o estudios existentes sobre la misma.

Es decir durante la planificación el equipo de auditoría se dedica, básicamente, a obtener una adecuada comprensión y conocimiento de las actividades de la entidad a examinar. En esta fase el auditor orienta sus mayores esfuerzos a planificar la estrategia que utilizará para llevar a cabo la auditoría.

Dado su carácter flexible, si bien las actividades relacionadas con la planificación tienen principal incidencia al inicio del examen, ellas podrán continuar durante la ejecución y aun en la formulación del informe, por cuanto mientras el documento final no sea aprobado y distribuido, su contenido puede estar sujeto a ajustes, producto de nuevas decisiones.

1.3.6.13.1 Objetivos de la Planificación

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales deben 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 los elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables; y las fechas de ejecución del examen.

También deben proveerse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en cantidad 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 y de las oportunidades de mejorar la entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y los logros esperados.

1.3.6.13.2 Actividades de la Planificación

- ✓ Revisión y análisis de la información obtenida en la fase anterior.
- ✓ Evaluación del control interno al área objeto de estudio esta evaluación permitirá obtener información de los controles existentes, los resultados obtenidos permite al auditor establecer el alcance del examen de la Auditoría.
- ✓ Establecimiento de los riesgos de Auditoría.
- ✓ Elaboración de los programas de Auditoría, dentro de los cuales se debe elaborar los indicadores de gestión.

1.3.6.14 Fase III Ejecución

La fase de la ejecución involucra la recopilación de documentos, realización de pruebas y análisis, de evidencias para asegurar su suficiencia, competencia y pertinencia, de modo de acumularlas para la formulación de observaciones, conclusiones y recomendaciones, así como para acreditar haber llevado a cabo el examen de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

Durante la fase de ejecución se aplican procedimientos técnicas de auditoría y comprende: pruebas y evaluación de controles, identificación de hallazgos, desarrollo de observaciones (condición, criterio, causa efecto y evaluación de comentarios de la entidad) y comunicación de resultados plasmada en el informe a emitirse.

1.3.6.14.1 Objetivo de la Ejecución

En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtiene toda la evidencia necesaria en cantidad y

calidad apropiada, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

1.3.6.14.2 Actividades de la Ejecución

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

- a) 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, como inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis.
- b) Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contiene la evidencia suficiente, competente u relevante.
- c) Elaboración de hojas resumen hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios; los mismos que deben ser oportunamente comunicados a los funcionarios y terceros relacionados.
- d) Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesidad referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

a) Marcas de Auditoría

Las marcas de Auditoría son símbolos o signos empleados por el Auditor en base a su criterio para identificar y clasificar documentos, comprobantes, registros contables examinados y demás papeles de trabajo utilizados.

b) Objetivos de las marcas de Auditoría

Entre los objetivos principales de las marcas de Auditoría son:

- ✓ Dejar constancia del trabajo realizado.
- ✓ Facilitar el trabajo y ayudar al auditor a revisar con rapidez las actividades.
- ✓ Agilizar la supervisión del examen realizado.
- ✓ Identificar y clasificar las técnicas y procedimientos.

TABLA N° 3: MARCAS DE AUDITORÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Σ	Sumado
✓	Revisado
*	Hallazgos
∅	Incumplimiento de las normas, manuales, reglamentos y planificación
€	Sustentado con evidencia
√	Verificado por el auditor
n/e	Notas explicativas
∞	Observado
≠	Analizado
¥	Calculo

Elaborado por: El grupo de investigación

c) Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo son todas aquellas cédulas y documentos que son elaborados por el auditor u obtenidos por él durante el transcurso de cada una de las fases del examen, son la evidencia de los análisis, comprobaciones, verificaciones, interpretaciones, etc., en que se fundamenta el contador público, para dar sus opiniones y juicios sobre el sistema de información examinado.

El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al Auditor a tener una seguridad confiable de la Auditoría y sobre todo a verificar si está realizando el examen de acuerdo a las normas y principios de Auditoría.

d) Características de los Papeles de Trabajo

- a) Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- b) Su contenido incluirá tan solo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- c) Deber elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- d) Se adoptarán los medios oportunos para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas.

e) Contenido de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo regularmente incluyen:

1. Información referente a la estructura organizacional de la entidad.
2. Estratos o copias de documentos legales importantes, convenios y minutas.
3. Información con respecto a la entidad, entorno económico y entorno legislativo dentro de los que opera la entidad.
4. Evidencia y evaluación de los riesgos inherentes, de control y cualesquier revisión al respecto.
5. Un registro de la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditorías efectuadas y de los resultados de dichos procedimientos.
6. Copias de cartas o notas referentes a asuntos de auditoría comunicados o discutidos con la entidad, incluyendo los términos de trabajo y las debilidades sustanciales de control interno.

7. Conclusiones a las que llegó el auditor con respecto a aspectos importantes de la auditoría, incluyendo como se resolvieron los asuntos excepcionales o inusuales, si los hay, revelados por los procedimientos del auditor.

Los papeles de trabajo constituyen una historia del trabajo realizado por el auditor y los hechos precisos en que se basa sus conclusiones e informes, los papeles de trabajo deben ser elaborados de tal forma que muestren:

- a) La información y hechos concretos
- b) El alcance del trabajo efectuado.
- c) Las fuentes de la información obtenida
- d) Las conclusiones a las que llegó.

Los papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sean preparados en legajos, carpetas o archivos que son de dos clases.

a) Archivo Permanente o Continuo: Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una auditoría o necesarios para auditorías siguientes. La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo. La finalidad del archivo permanente es:

1. Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tienen vigencia en un periodo de varios años.
2. Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
3. 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 un cambio.

La mayor parte de información se obtiene en la primera auditoría, pero como se indicó su utilización es en ésta y en futuras auditorías, es necesario que en cada auditoría se vaya actualizando información.

b) Archivo Corriente: En este archivo corriente se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un periodo. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un periodo dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada.

1.3.6.15 Fase IV Comunicación de Resultados

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

Las actividades que se desarrollan en esta fase son:

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

1.3.6.16 Fase V Seguimiento

Esta fase se relaciona con la aplicación de las recomendaciones, es decir, los auditores que realizan la Auditoría de Gestión deben realizar el seguimiento correspondiente en beneficio de la entidad y con el propósito de comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

En este capítulo se realizó con el objetivo de recopilar información el mismo que sirvió para nuestro trabajo de investigación permitiendo detectar errores en el desarrollo de la Auditoría de Gestión de esta manera dar conclusiones y recomendaciones durante el periodo determinado. Para lo cual nos sirvió los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación (encuesta y observación directa) aplicados a la cooperativa las mismas que fueron dirigidas al personal y socios de la cooperativa llegando a un total de 2310 personas consideradas como universo de estudio demostrando así que la falta de una Auditoría de Gestión dentro de la cooperativa de ahorro y crédito “San Miguel de Sigchos” no permite una buena toma de decisiones relacionados a la correcta utilización de los recursos humanos, materiales, financieros y consecución de objetivos.

2.1 Objetivos del Capítulo

Objetivo General

Conocer la situación actual de la cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, analizando los factores que se involucran directamente con el mismo través de técnicas e instrumentos de investigación para determinar estrategias que contribuyan a mejorar la gestión institucional.

Objetivos Específicos

- Analizar los factores del ambiente interno de la institución y los aspectos externos que afectan a la entidad.
- Realizar la matriz FODA partiendo de los factores internos y externos.
- Realiza una investigación de campo, que permita determinar un diagnóstico situacional de la cooperativa.

2.2 Reseña Histórica

El Banco Nacional de Fomento sucursal Latacunga, venía y viene entregando créditos destinados sobre todo a la ganadería en mejores condiciones que los (Chulqueros) de la zona, pero que lamentablemente la mayoría de la población no tiene acceso a los mismos, razón por la cual en el año de 1.997-98 esta institución limitó aún más los créditos para esta zona, razón por la cual con la colaboración de un grupo de agricultores y ganaderos se constituyó una ONG denominada Fundesig, la misma que elaboró un proyecto productivo que fue financiado por el Fondo Ecuatoriano Canadiense de Desarrollo (FECD) por un monto de S/500'000.000, éste proyecto estaba previsto que tendría una duración de 3 años, pero lamentablemente la mala administración del Director Ejecutivo de la Fundación, hizo que dure solo 16 meses y luego se rompa el convenio.

Una vez que estaban por concluir los tres años de duración del proyecto un grupo de beneficiarios del mismo, decidimos constituir una Cooperativa de Ahorro y Crédito a fin de dar continuidad a esas actividades productivas e incentivar para que los moradores de este cantón se habitúen al ahorro. Enseguida iniciamos las gestiones para conseguir la personería jurídica de la Cooperativa, la cual duro aproximadamente unos 10 meses. La COAC “San Miguel de Sigchos” se rige por el Acuerdo Ministerial # 1163 con fecha 28 de julio de 1.997, está inscrita en el Registro General de Cooperativas con el # 6045 el 4 de agosto del mismo año por

parte del Ministerio de Bienestar Social. Una vez constituida legalmente la Coac conseguimos que el Ex Fondo Ecuatoriano Canadiense de Desarrollo (FECD) nos done todos los activos que disponían el proyecto, así como también la cartera vencida. Es así como nace esta institución que de alguna manera a llenado en parte el vacío crediticio de la zona, concediendo pequeños créditos a los moradores de Sigchos especialmente los campesinos que nunca han tenido acceso al BNF, peor a otros bancos.

Posteriormente se reformo los estatutos mediante el Acuerdo Ministerial # 0620 del 12 de junio del 2.000 que rige hasta la presente, con la venta de algunos activos improductivos nos compramos un terreno con la finalidad de poder algún momento construir el local propio de la Cooperativa, aspiración que lo hicimos realidad el 3 de noviembre del 2.002. El 25 de octubre del 2.002 fuimos admitidos como socios de la Cooperativa CODESARROLLO en ese entonces, ahora BANCO DESARROLLO.

2.3 Filosofía Institucional

2.3.1 Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, es una organización de la economía popular y solidaria que está al servicio de toda la comunidad rural, urbano y otras áreas marginadas, impulsa el desarrollo socioeconómico local a través de la prestación de productos y servicios financieros eficientes y de calidad a sus asociados generando el buen vivir de todos/as.

2.3.2 Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, para el 2017 es una organización adscrita a una caja central y a su red provincial, solida, solvente, con compromiso social en permanente crecimiento que presta productos y

servicios financieros y no financieros de calidad a sus socios/as, promueve el buen vivir, la solidaridad, la cooperación y contribuye al desarrollo local.

2.3.3 Objetivos de la empresa

Objetivo General

- Otorgar créditos para los agricultores y comerciantes que operan dentro del Cantón Sigchos y la prestación de servicios con la finalidad de alcanzar el progreso del mismo.

Objetivos Específicos

- Ayudar a las personas más necesitadas y aquellas que tengan una actividad económica, a través de la otorgación de créditos.
- Impulsar y ejecutar proyectos productivos mediante los agricultores del sector.
- Dar trabajo a los Socios fundadores.
- Promover la cooperación económica y social de los socios.

2.3.4 Valores

- Solidez
- Seguridad
- Rentabilidad
- Confianza
- Humildad
- Transparencia
- Creatividad
- Eficiencia
- Honestidad
- Responsabilidad

- Solidaridad
- Lealtad

2.4 Análisis Macro ambiente

Son fuerzas que rodean a la empresa, sobre las cuales la misma no puede ejercer ningún control. Se puede citar el rápido cambio de tecnología, las políticas gubernamentales, las tendencias sociales, etc.; fuerzas que de una u otra forma pueden afectar significativamente y de las cuales la cooperativa puede aprovechar las oportunidades que ellas presentan y a la vez tratar de controlar las amenazas.

2.4.1 Análisis Macro ambiente

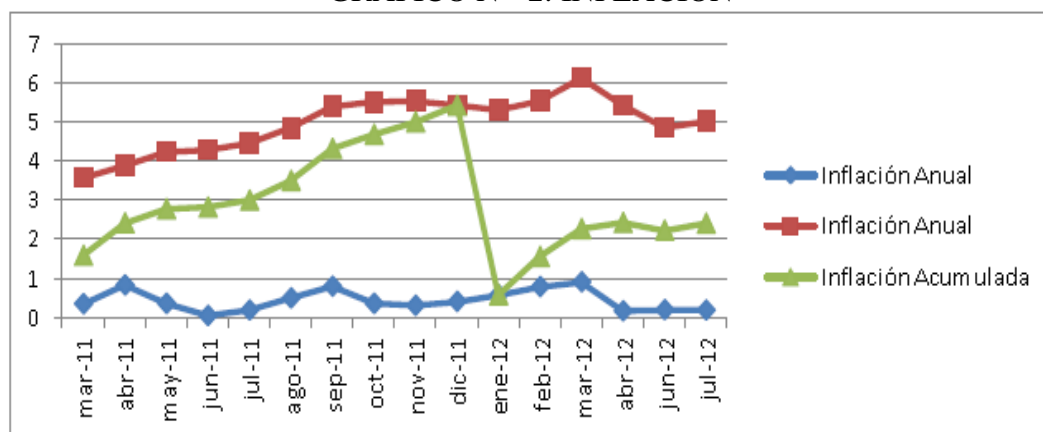
Considerando las condiciones del entorno económico del cantón Sigchos, se puede determinar que la economía de los hogares y de manera particular de los socios de la cooperativa es de clase media baja, por lo que el destinar recursos para el ahorro e inversión es bajo; sin embargo, en el caso de quienes acceden al crédito lo hacen con el fin de incrementar su productividad, comercialización o implementación de nuevos negocios; o alternativas de mejorar su calidad de vida.

Dentro de este ámbito encontramos varios factores que no solamente afectan al país sino a todas las organizaciones en las cuales mencionamos las principales:

Inflación

El termino inflación, en economía, se refiere al aumento de precios de bienes y servicios en un periodo de tiempo. Otra forma de definirlo es como la disminución del valor del dinero respecto a la cantidad de bienes o servicios que se pueden comprar con dicho dinero. También podría verse como que el valor del dinero ha menguado, debido a que para un mismo servicio, hay que pagar más dinero.

GRÁFICO N° 2: INFLACIÓN



VARIACIÓN DEL ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR																
	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	jun-12	jul-12
Inflación Anual	0,34	0,82	0,35	0,04	0,18	0,49	0,79	0,35	0,3	0,4	0,57	0,78	0,9	0,16	0,19	0,18
Inflación Anual	3,57	3,88	4,23	4,28	4,44	4,84	5,39	5,5	5,53	5,41	5,29	5,53	6,12	5,42	4,85	5
Inflación Acumulada	1,58	2,41	2,77	2,81	2,99	3,49	4,31	4,67	4,99	5,41	0,57	1,55	2,26	2,42	2,22	2,4

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El grupo de investigación

Desde junio del 2012, se puede apreciar un descenso de la inflación, lo que significa que las familias mejoraron su calidad de vida por lo tanto tienen mayor capacidad adquisitiva en cuanto a bienes y contratos de servicios, aumentando así la confianza en la toma de decisiones, asumiendo pocos riesgos menores.

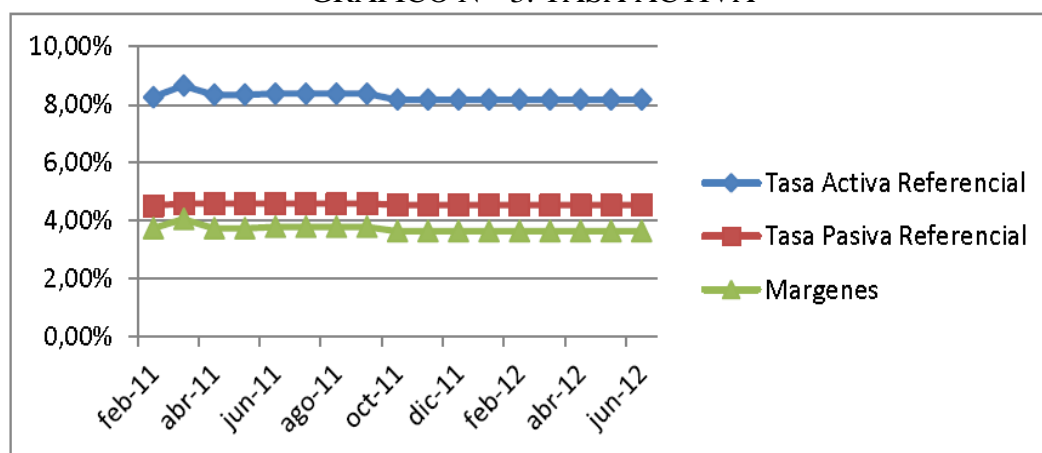
La inflación mensual del consumidor para marzo de 2012 se ubica en 0.9% y la anual en 6.12%, durante el segundo trimestre del 2012 la inflación acumulada llega a 2.4% esto quiere decir 0.41 puntos porcentuales menos que lo registrado en junio de 2011. En la cooperativa la inflación está considerada como una oportunidad ya que durante los últimos años se ha visto con agrado el descenso sosteniendo del ritmo inflacionario en el país ha quedado atrás la inflación mensual los constantes reajustes de precios a finales de la década de los noventa e inicios de la presente.

Tasa activa

La tasa activa o de colocación, es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Esta última siempre es mayor,

porque la diferencia con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad.

GRÁFICO N° 3: TASA ACTIVA



Tasas de Interés nacionales																	
	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12
Tasa Activa Referencial	8,25%	8,65%	8,34%	8,34%	8,37%	8,37%	8,37%	8,37%	8,17%	8,17%	8,17%	8,17%	8,17%	8,17%	8,17%	8,17%	8,17%
Tasa Pasiva Referencial	4,51%	4,59%	4,60%	4,60%	4,58%	4,58%	4,58%	4,58%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%	4,53%
Margenes	3,74%	4,06%	3,74%	3,74%	3,79%	3,79%	3,79%	3,79%	3,64%	3,64%	3,64%	3,64%	3,64%	3,64%	3,64%	3,64%	3,64%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: El grupo de investigación

La tasa activa a junio de 2012 se ubica en 8.17%, la cual es inferior en 0.20 puntos porcentuales a la registrada en junio de 2011. Por otro lado, la tasa pasiva referencial se ubica en 4.53%, y al compararla con el mismo periodo del año anterior existe una disminución de 0.05 puntos porcentuales. El margen financiero se ubica en 3,64 (diferencia entre tasa pasiva y tasa activa).

La tasa de interés activa para la Cooperativa, se constituye una amenaza, ya que está expuesta a deteriorar la cartera y demanda de créditos, puesto que si sube la inflación, sube la tasa de interés.

Tasa pasiva

Es la que se pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado, es decir por el dinero que tenga en esa institución financiera. Es el

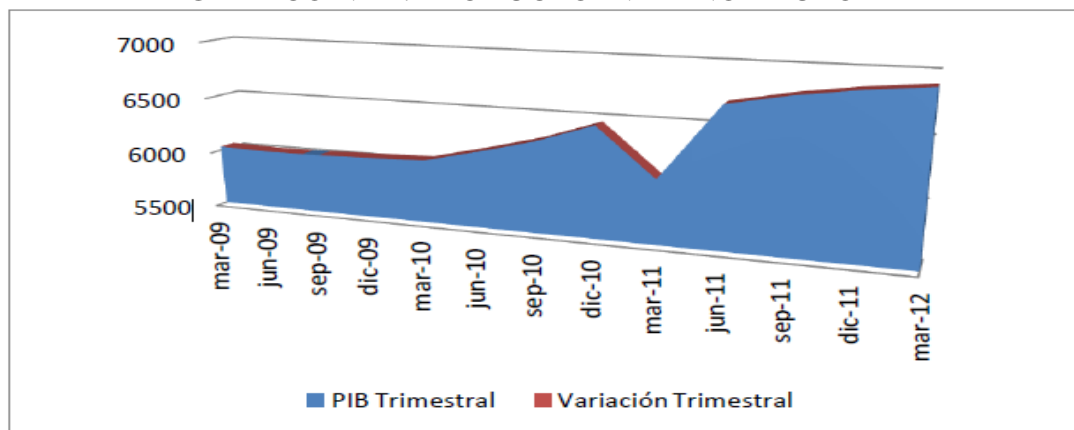
porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existe.

La tasa de interés pasiva es considerada una oportunidad, por lo que la elevación en la misma constituirá un incremento de los niveles de ahorro en la comunidad, al facilitar el financiamiento de la inversión fomentada el uso racional del capital y de la mano de obra incentiva el desarrollo del mercado de capitales lo que estimula el crecimiento de la economía de la cooperativa.

Producto Interno Bruto (PIB)

El Producto Interno Bruto (PIB) durante el primer trimestre del 2012 el crecimiento económico ecuatoriano fue del 0.70%. Al comparar marzo del 2012 con el mismo período del año anterior, el crecimiento anual de la producción nacional es del 5%. El PIB mantiene su tendencia creciente pero con una disminución a diferencia de los trimestres anteriores.

GRÁFICO N° 4: PRODUCTO INTERNO BRUTO



		PIB Trimestral												
		mar-09	jun-09	sep-09	dic-09	mar-10	jun-10	sep-10	dic-10	mar-10	jun-10	sep-10	dic-10	mar-11
PIB Trimestral		6033	6021	6026	6040	6055	6171	6296	6462	6055	6692,5	6789,7	6858,45	6906,5
Variación Trimestral		-0,70%	-0,20%	0,10%	0,20%	0,20%	1,90%	2,00%	2,60%	1,90%	1,60%	1,50%	1,00%	0,70%

Fuente: Banco Central

Elaborado: El grupo de investigación

El PIB para la Cooperativa constituye una amenaza, ya que la disminución del mismo nos demuestra que el nivel de crecimiento de la economía, no se encuentra en una buena situación económica y como factor adverso no puede utilizar su dinero para ahorrar mejorando así su bienestar económico.

2.4.2 Factor Político

El presidente Rafael Correa planteo desde un inicio reformar políticamente al estado Ecuatoriano, lo cual era uno de los ejes la revolución ciudadana. En este gobierno se ha intentado regular la economía popular y solidaria en el Ecuador, a través de la SEPS, encargada de dictaminar las políticas y condiciones que deberán cumplir las cooperativas de ahorro y crédito, entre una de las más importantes ha sido la obligación de realizar auditorías anuales con lo cual se pretende tener una visión más específica de cada una de las cooperativas para de esta manera controlar la situación de cada una de ellas y evitar problemas económicos en su estructura.

La Superintendencia de Bancos y Seguros (SB) es la institución que ha desempeñado la vigilancia y control del sistema financiero, protegiendo el interés general. Las instituciones que ofrecen microcrédito forman un conjunto heterogéneo; por un lado están las instituciones formales del sistema financiero: bancos privados y públicos, sociedades financieras, mutualistas y COAC bajo la regulación de la SB; y por el otro, las no reguladas por la SB: fundaciones, ONG y además las COAC inscritas en la Dirección Nacional de Cooperativas (DNC) del Ministerio de Bienestar Social (MBS).

La Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.- La Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario fue aprobada por la Asamblea Nacional en abril del 2011. Los objetivos de esta ley, son reconocer y visibilizar a las unidades domésticas, empleo independiente, unidades familiares, así como normar las redes de las

finanzas solidarias como cooperativas de ahorro y crédito, bancos comunales, cajas de ahorro.

Los principios de las personas y organizaciones amparadas por esta ley se regirán por la búsqueda del buen vivir y de los intereses colectivos sobre los individuales; el comercio equitativo y consumo ético y responsable; la igualdad de género; el respeto a la diversidad cultural; la autogestión; la responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y la distribución equilibrada y solidaria de excedentes.

La ley ampara a los sectores cooperativistas, comunitarios y asociativos, como también a las unidades económicas populares. Esta ley determina aspectos relacionados con la pérdida de calidad de socios, prohibición para ser representantes a la Asamblea General. Para efectos de la presente ley, integran el sector financiero popular y solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.

Se crea un Fondo de Liquidez y el Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario, como mecanismos que tienen por objetivo conceder créditos de liquidez, contingentes para cubrir deficiencias en la cámara de compensación a las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y en las cajas de ahorro, reguladas por esta normativa.

El Estado se encargará de políticas que fomenten la producción de bienes, servicios y conductas sociales y económicas responsables de las personas y organizaciones amparadas por esta ley y podrá otorgar tratamientos diferenciados, en calidad de incentivos, a favor de las actividades productivas.

Los créditos que otorguen las cooperativas de ahorro y crédito en beneficio de sus socios, que tengan como finalidad la adquisición, reparación o conservación de vivienda, tendrán el mismo tratamiento tributario contemplado para los préstamos que otorga el Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Asociaciones Mutualistas de

Ahorro y Crédito. Se crea el comité Interinstitucional como organismo rector de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. El control del sector estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, organismo técnico con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, con jurisdicción coactiva.

Con fecha 16 de febrero de 2012, mediante Decreto Presidencial N° 1061 se expidió el Reglamento General de la “Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario” el mismo que regularizará el sistema financiero popular y solidario compuesto por alrededor de 1.800 cooperativas de ahorro y crédito, 1.198 entidades asociativas o solidarias, 15.000 bancos comunales y 3.000 cajas de ahorro.

Adicionalmente, dicho reglamento establece la creación de un Seguro de Depósito para las Cooperativas de Ahorro y Crédito cerrada, siendo muy saludable para los socios que tienen sus ahorros; de esta forma el Estado garantizaría y quedarían cubiertos dichos ahorros en caso de una corrida financiera, se exige el Fondo de Liquidez; asimismo se crearía la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias y la Superintendencia de Cooperativas.

La Ley de Economía Popular y Solidaria en concordancia con la Constitución de la República busca apoyar a los grandes medianos y pequeños empresarios, cuenta con 75 artículos los mismos que amparan a sectores comunitarios, asociaciones y cooperativas. La Economía Solidaria es una alternativa capitalista, es un modo de organizar de manera asociada y cooperativa la producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios, en base a la resolución de necesidades comunes y no de lucro privado, buscando mejores condiciones de vida para todos los que participen en ella por ende podemos decir que para las cooperativas es una oportunidad.

2.4.3 Factor Legal

Se encuentra constituido por la normativa interna y externa que regula directamente las actividades que desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, ya que su función es ser una entidad de intermediación financiera. Motivo por el cual la cooperativa, se rige bajo las leyes vigentes del Ecuador tales como:

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Código de Trabajo.
- Estatuto General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”.
- Reglamentos Internos.
- Y demás leyes que fueren aplicables.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, regula de manera justa las actividades de las micro entidades, sin perjudicar a las del sistema financiero y esto beneficia a las cooperativas e instituciones financieras por ello se puede decir que es una oportunidad para la cooperativa.

2.4.4 Factor Sociocultural

Las cooperativas son asociaciones que, de conformidad con el principio de la ayuda mutua, tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de sus socios presentando las siguientes características: los socios tienen iguales derechos y obligaciones; el ingreso y retiro de los socios es voluntario: deben distribuir el excedente correspondiente a operaciones con sus socios; deben observar rectitud

política y religiosa; desarrollar actividades de educación cooperativa y procurar establecer relaciones entre ellas.

El mercado objetivo de las cooperativas de ahorro y crédito, apunta a segmentos socioeconómicos medios y bajos de personas y a pequeñas empresas (microcréditos), siendo el principal producto ofrecido el crédito de consumo, microcrédito y grupal. Este mercado también puede ser atendido por algunos bancos de nicho y por las divisiones especializadas de crédito que han formado otros bancos. Cabe mencionar que las cooperativas en la actualidad buscan constantemente satisfacer las necesidades de sus socios implementando líneas de servicio, como:

- ✓ Pagos de servicios básicos y públicos.
- ✓ Pago de servicios privados (Avon, DIRECTV, planes claro y movistar, etc.).

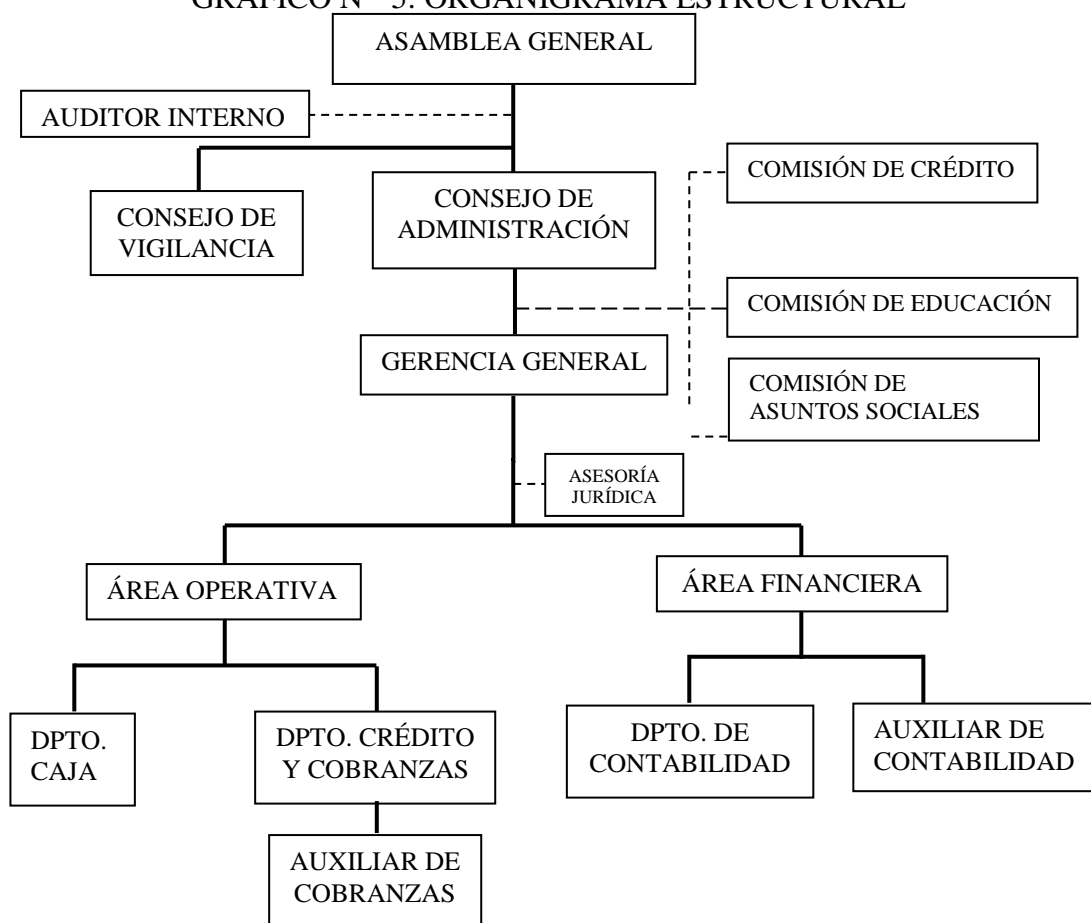
2.5 Análisis Microambiente

Son fuerzas que una empresa puede intentar controlar y mediante las cuales se pretende lograr el cambio deseado. Entre ellas tenemos a los proveedores, la empresa en sí, intermediarios, clientes y públicos. A partir del análisis del microambiente nacen las fortalezas y las debilidades de la empresa.

2.5.1 Factor Organizacional

El organigrama estructural actual que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” se presenta a continuación.

GRÁFICO N° 5: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

Elaborado por: El grupo de investigación

La estructura organizativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, es Lineal-Funcional, ya que la autoridad y responsabilidad es transmitida a través de una sola cadena de mando y también se establece un nivel de especialización para cada función de la institución.

El Nivel Legislador: se encuentra integrado por la Asamblea General de Socios, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia, estos organismos están integrados por los propietarios o también llamados socios de la Cooperativa.

DE LA ASAMBLEA GENERAL

Art. 14.- Asamblea General.- La Asamblea general es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a los socios y demás órganos

de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rige la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa.

Art. 17.- Atribuciones y deberes de la asamblea general.- Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, la Asamblea General, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Aprobar y reformar el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el de Elecciones;
2. Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia;
3. Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
4. Nombrar auditor Interno y Externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia;
5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea;
6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;
7. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el Reglamento Interno;
8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
9. Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución;
10. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;

11. Aprobar el Reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
12. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
13. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor Interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales;
14. Conocer las tablas de remuneraciones y de ingresos que, por cualquier concepto, perciban el Gerente y los ejecutivos de la organización;
15. Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su redención;

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Art. 20.- Atribuciones.- Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno de la cooperativa, son atribuciones y deberes del Consejo de Administración, los siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la asamblea reformas al Estatuto Social y Reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los Reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General;
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;

7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento Interno. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el Reglamento Interno;
12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;
14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General;
16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;
17. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del Reglamento a la Ley;
18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos;
19. Señalar el número y valor mínimos de certificados de aportación que deban tener los socios y autorizar su transferencia, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa;
20. Fijar el monto de las cuotas ordinarias y extraordinarias para gastos de administración u otras actividades, así como el monto de las multas por inasistencia injustificada a la Asamblea General;
21. Designar la Comisión Electoral, y los comités que sean necesarios para la buena marcha de la Institución;

22. El Consejo de Administración podrá delegar su función de aprobación de ingreso de socios.

DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Art. 25.- Atribuciones: Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno, son atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia, los siguientes:

1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;
5. Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200 socios o 500.000 dólares de activos;
6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
7. Presentar a la Asamblea General un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa;
8. Proponer ante la Asamblea General, la terna para la designación de auditor interno y externo;
9. Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General, contando previamente con los criterios de gerencia;
10. Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
11. Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima Asamblea General, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones;
12. Efectuar arqueos de caja, periódica u ocasionalmente, dependiendo del segmento al que la cooperativa corresponda, y revisar la contabilidad de la

cooperativa, a fin de verificar su veracidad y la existencia de sustentos adecuados para los asientos contables;

13. Organizar, dirigir el proceso y resolver la selección del oficial de cumplimiento, de la terna preparada para el efecto;

14. Elaborar el expediente, debidamente sustentado y motivado, cuando pretenda solicitar la remoción de los directivos o gerente y notificar con el mismo a los implicados, antes de someterlo a consideración de la Asamblea General;

15. Instruir el expediente sobre infracciones de los socios, susceptibles de sanción con exclusión, cuando sea requerido por el Consejo de Administración, aplicando lo dispuesto en el Reglamento Interno;

16. Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre violación a sus derechos por parte de Directivos o Administradores de la Cooperativa; y, formular las observaciones pertinentes encada caso;

El Nivel ejecutivo: está integrado por la Gerencia General. El Gerente General es el representante Legal de la Cooperativa y es el responsable del funcionamiento Institucional y por tanto del diseño y mantenimiento del Sistema de Control Interno. Además debe planificar y Coordinar la ejecución de las políticas internas.

DE LA GERENCIA

Art. 36.- Atribuciones y responsabilidades: Además de las previstas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social;

2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;

3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;

4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
5. Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado el contrato de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
8. Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración;
9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el Reglamento Interno; cuando el Reglamento Interno disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;
10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el Reglamento o la Asamblea General le autorice;
12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
15. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido;
16. Ejecutar las políticas sobre los precios de bienes y servicios que brinde la cooperativa, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de Administración.

El Nivel Asesor: se encuentra conformado por la comisión de crédito, la comisión de educación, la comisión de asuntos sociales y Asesoría Jurídica, que están

vinculados laboralmente a la Organización, pero funcionalmente son independientes.

Comisión de crédito: Es la encargada de estudiar, evaluar, aprobar o de negar las solicitudes de préstamos de los Socios.

Comisión de educación: Tiene a su cargo la formación cultural y doctrinaria de los Socios de la Cooperativa

Comisión de Asuntos Sociales: Tiene por finalidad estudiar y solucionar los problemas sociales de la Cooperativa y de sus miembros.

Asesoría Jurídica: Para dar seguimiento a todos los asuntos legales y otros trámites jurídicos relacionados con el correcto funcionamiento de la institución financiera contamos con el asesoramiento de un abogado conjuntamente con el Gerente General y Presidente de la Cooperativa, emitiendo un informe mensualmente donde se detallan cada una de las actividades realizadas en las diferentes gestiones.

El Nivel Financiero: está conformado por el Departamento de Contabilidad, que constituye una unidad administrativa encargada de procesamiento y registro de las operaciones que diariamente realiza la Cooperativa, con el propósito de emitir reportes contables y financieros que les sirva a la Gerencia y Consejo de Administración, como una herramienta útil para la toma de decisiones, así como para el control que lleva a cabo el Consejo de Vigilancia.

El Nivel Operativo: abarca los Departamentos de Caja, Crédito y Cobranzas, que son los encargados de llevar a cabo las tareas vinculadas directamente con el objetivo social de la Cooperativa, es decir la captación de los recursos monetarios y la colocación de estos en operaciones de Crédito.

La Cooperativa posee un organigrama estructural así como también las funciones encomendadas para cada departamento por lo tanto es una fortaleza.

2.5.2 Factor Humano

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” cuenta con 8 empleados, los cuales se rigen al código del trabajo y al reglamento de sus funciones; y están distribuidos de la siguiente manera.

TABLA N° 4 : LISTADO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA COOPERATIVA

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NIVEL ACADÉMICO
Gil Pompilio Arguello Paredes	Gerente	Universitario
José Duván Jácome Semanate	Secretario	Secundaria
Cesar Reinoso	Auditor interno	Universitario
Iralda Elizabeth Jácome Uribe	Contadora general	Universitario
Marco Vinicio Cisneros Castellano	Auxiliar de contabilidad	Secundaria
Robinson Javier Esquivel Moreno	Jefe de crédito	Universitario
Wilson Bayardo Días Días	Auxiliar de crédito	Secundaria
Tarcila Janeth Álvarez Gallardo	Cajera	Universitario

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

Elaborado por: El grupo de investigación

Los trabajadores se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo que existe dentro de la Cooperativa debido a que las relaciones entre directivos y personal son abiertas; además se sienten motivados en realizar su trabajo puesto que cuentan con los recursos y materiales adecuados para hacerlo, y esto representa para la cooperativa una fortaleza.

Una de las debilidades de la institución es que no ha puesto énfasis en programas de capacitación adecuados para el buen desempeño de las actividades del personal, lo que genera problemas en el manejo de los sistemas adquiridos y en el desarrollo de las actividades que se realizan.

2.5.3 Factor Clientes

En el caso de los clientes se viene trabajando con el sector micro empresarial y productivo de la zona. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” se ha enfocado al sector de la microempresa y desarrollo productivo, al estar ubicado en la zona productiva de Sigchos se ha vinculado con el sector agropecuario y comercial agrícola, los socios están dedicados a la agricultura y comercialización de productos agrícolas, pecuarios y derivados.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” cuenta con 2310 socios, los mismos que son parte del desarrollo de la entidad.

Los clientes para la Cooperativa representan una fortaleza, ya que son leales a la misma y su número es relativamente bueno comparado con la competencia.

La Cooperativa “San Miguel de Sigchos” clasifica los clientes de la siguiente manera:

TABLA N° 5: CLASIFICACIÓN DE CLIENTES

Tipo de Cliente	Número de clientes
Naturales	2063
Jurídicos	9
Asociaciones	41
Infantiles	197
Total	2310

Fuente: Cooperativa San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

2.5.4 Factor de la Infraestructura

La infraestructura con la que cuenta la cooperativa es propia, la misma que brinda a la ciudadanía seguridad y credibilidad, cuenta con una adecuada distribución de los espacios, sin embargo es necesario mejorar las áreas para la comodidad y facilidad de los socios y de esta manera poder jerarquizar los servicios. La

institución financiera cuenta con el espacio físico que brinda el servicio y para que el mismo sea óptimo; la vía de acceso al cantón es de primer orden lo que permite que las personas de otras parroquias opten por utilizar los servicios financieros y no financieros que brinda la cooperativa.

GRÁFICO N° 6: INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA



Una de las debilidades que tiene la Cooperativa también es que su infraestructura y adecuación son poco llamativas a comparación de la competencia.

2.5.5 Factor de la Competencia

En la actualidad la competencia directa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” son: Cooperativa Cacpeco y la Cooperativa Unidad y Progreso. Por esta razón el objetivo es seguir trabajando para el bienestar de las comunidades y barrios perteneciente al cantón Sigchos.

CACPECO

Apertura de cuenta

1. Original y copia (a color) de cédula de ciudadanía o identidad.
2. Copia de Certificado de Votación vigente.

3. Original o copia de pago de: luz, agua o teléfono de su lugar de residencia.
4. Referencia verbal (Personal, Bancaria o Comercial).

Requisitos para el otorgamiento de créditos

1. Solicitud de crédito.
2. Copias de cédulas de identidad y papeleta de votación del deudor, conyugue, garante(s) y conyugue(s) a color.
3. Rol de pagos del deudor y conyugue.
4. Copia de los documentos de respaldo de los bienes declarados por el deudor.
5. Certificado del Registro de Propiedad de los bienes que poseen el o los garantes, que se encuentran libres de todo gravamen.
6. Referencias bancarias.
7. Copia de última planilla de pagos del servicio básico.
8. Copia de la declaración de Impuesto a la Renta de los tres últimos años.

Servicios

- Pago de Nómina
- Giros del Exterior
- Seguros Bienestar
- Débito y Crédito en cuenta
- Unidad Móvil
- Seguro de Desgravamen
- Transferencias Interbancarias
- Cajeros Automáticos
- Bono de Desarrollo Humano
- Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano
- SOAT
- Pago de Servicios Varios
- Matriculación Vehicular

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIDAD Y PROGRESO

Apertura de cuenta

1. Original y copia de la cédula a color.
2. Copia de la papeleta de votación a color.
3. Copia de una planilla de servicios básicos.

Requisitos para el otorgamiento de créditos

1. Ser socio de la Cooperativa.
2. Solicitud de crédito.
3. Copia de la cédula de ciudadanía.
4. Copia del certificado de votación actual.
5. Último pago de servicio básico.
6. Croquis del domicilio.
7. Copia del R.U.C.
8. Tres facturas de compra del último mes o dos certificados de proveedores actualizados.
9. Referencias bancarias y comerciales.

El ejecutivo puede solicitar documentación adicional para justificar sus ingresos.

Servicios:

- Pago bono desarrollo humano.
- Pago de Servicios Varios.
- Transferencias.
- Recargas.

SAN MIGUEL DE SIGCHOS

Apertura de cuenta

1. Copia de cédula y papeleta de votación a colores.
2. Pago del último mes de un servicio básico (agua, luz o teléfono).

3. Si es menor de edad, partida de nacimiento y venir acompañado del padre o la madre con dos copias de su respectiva cédula.

Requisitos para el otorgamiento de créditos

1. Solicitud de crédito.
2. Copias de cédulas de identidad y papeleta de votación del deudor, conyugue y garante a colores.
3. Copia de planilla del servicio básico: agua, luz o teléfono.
4. Rol de pago o certificado de trabajo.
5. Copia del R.U.C. en caso de que tenga.
6. Facturas de compra del último mes.
7. Títulos de los electrodomésticos.
8. O puede ser una copia de la escritura.

Otros servicios

- Pago de remesas familiares.
- Cambio de cheques.
- Pago del BDH.
- Transferencias de dinero a otras Cooperativas y Bancos.
- Pago de sueldos a servidores públicos y privados.
- Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano
- Pago de servicios básicos.
- Pago de tarjetas de crédito.
- Pago de Servicios Varios.
- Matriculación Vehicular
- Recargas, etc.
- Contribución y donaciones para personas que se encuentren en situaciones difíciles sean o no socios de la Cooperativa.

Instituciones que respaldan nuestros servicios a través de distintas actividades sean estas financieras, administrativas o de capacitación:

- BANCO DESARROLLO Y GRUPO SOCIAL FEPP
- BANCO DE FOMENTO
- FONDO ECUATORIANO CANADIENSE
- FUNDACIÓN CODESPA
- REDEFIPOC

Haciendo la comparación directa entre requisitos se puede observar que no existe mayor diferencia entre ellas, así como también en los servicios que ofrecen, permitiendo una sana competencia.

En la siguiente tabla se detalla la tasa activa que maneja cada cooperativa por cada segmento de crédito que ofrece, siendo así la competencia directa de “San Miguel de Sigchos”.

TABLA N° 6: TASA ACTIVA DE LAS COOPERATIVAS POR SEGMENTO DE CRÉDITO

INSTITUCIÓN	PRODUCTO				
	Crédito de Consumo	Crédito para vivienda	Microcrédito minorista	Microcrédito simple	Microcrédito acumulación ampliada
San Miguel de Sigchos	-----	-----	18,00	17,66	17,04
Cacpeco	16,02	11,24	21,97	19,53	17,68
Unidad y Progreso	-----	-----	22,03	20,32	18,22

Fuente: Cooperativa San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Se considera que la cooperativa orienta las tasas de interés adecuadas y dentro de las tasas de interés activas efectivas vigentes, convirtiéndose esto en una fortaleza para la captación de nuevos clientes, el cual muestra de manera favorable, permitiendo incrementar su cartera de usuarios de crédito en un futuro. Transformándose, de esta manera, en una ventaja competitiva frente a otras instituciones de orden financiero y por consiguiente ayudando al crecimiento institucional.

2.6 Matriz FODA

Ambiente Interno y Externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La estructura organizativa de la cooperativa tiene las funciones bien definidas. ➤ La cooperativa cuenta con personal motivado que se siente comprometido con la institución. ➤ Atención personalizada. ➤ Variedad de productos y servicios financieros. ➤ Tasa de interés en créditos baja. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de capacitación apropiada a los empleados para desarrollar sus actividades eficientemente. ➤ Infraestructura poco llamativa a comparación de la competencia. ➤ Falta de disposición de los directivos. ➤ Falta de publicidad, propaganda y promoción de nuestros servicios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Convenios institucionales. ➤ Personas con interés en nuestros servicios. ➤ Fomento por parte del Gobierno al sector de la Economía Popular y Solidaria. ➤ La zona es eminentemente ganadera y agrícola. ➤ Participación en la Red de Estructuras Financieras Populares de Cotopaxi (REDEFIPOC). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Situación económica y política del país. ➤ Nuevas Leyes para el sector financiero. ➤ La competencia ubicada en el mismo sector.

Elaborado por: El grupo de investigación

2.7 Diseño de la Investigación

Para el presente trabajo de investigación hemos seleccionado el método descriptivo que consistió 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 aplicó mediante la utilización de técnicas que permitieron recopilar información sobre las actividades administrativas que realizan en cada área organizacional teniendo una visión clara sobre la situación real de la entidad.

2.7.1 Tipo de Investigación

Se toma en cuenta la investigación descriptiva ya que el análisis del problema se obtuvo de acuerdo a la descripción extraída por las tesisistas durante la observación directa dentro y fuera de las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” del Cantón Sigchos.

2.7.2 Diseño no Experimental

Para la presente investigación se ha considerado el diseño no experimental, la misma que no permite a las investigadoras manipular las variables que proporciona la Cooperativa, es decir que esta metodología ayudo a recopilar, analizar e interpretar la información que será útil para el desarrollo de la Auditoría de Gestión en la entidad.

2.7.3 Métodos y técnicas

Se utilizaron durante la investigación misma que facilitó la obtención de información suficiente para el desarrollo del trabajo.

Dentro de los métodos se empleó el inductivo mismo que van de hechos o fenómenos particulares para llevar a cabo el descubrimiento de forma general, lo que permitió a las investigadoras obtener información acerca de los problemas

existentes en cada área para llegar a una conclusión que beneficie a la cooperativa y por ende contribuya a la toma de decisiones correctivas y el deductivo ayudo a indagar para asimilar el hecho o fenómeno a investigar lo que permitió comprender y aplicar las leyes o normas generales mediante el análisis de la situación actual de la entidad. En virtud de lo mencionado las investigadoras utilizaron el método analítico para determinar y analizar cada uno de los problemas que ocurren dentro de las áreas críticas que se encuentran en la institución. De tal manera es indispensable el método de observación mismo que permitió obtener el mayor número de datos y sobre todo información que fue útil para el desarrollo del trabajo dentro de la Cooperativa.

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, mismas que se aplicó a los socios de la Cooperativa lo que permitirá determinar los fenómenos que dificultan el logro de metas propuestas por parte de la alta dirección.

La entrevista constituye una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, por ende será de forma directa aplicada al Gerente y Cajera, lo que permitió obtener información acerca de la situación actual, de la manera que facilito al investigador dar conclusiones para mejorar las operaciones diarias de la institución.

El cuestionario es un instrumento indispensable en la encuesta y entrevista, el mismo que deberá ser previamente estructurado, que permitió al investigador facilitar la obtención de información necesaria para determinar las diferentes variables que tiene el objeto de estudio.

Población

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” dispone de 2310 cuenta ahorristas, los mismos que son tomados como la población de estudio.

TABLA N° 7: NÚMERO DE PERSONAS QUE CONFORMAN LA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

DETALLE DE LA POBLACIÓN	NÚMERO DE PERSONAS
SOCIOS	2310

Fuente: Cooperativa San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(P)(Q)}{(N-1) \left[\frac{E}{K} \right]^2 + (P)(Q)}$$

n= Tamaño de la muestra.

N= Población o universo.

P= Probabilidad de éxito.

Q= Probabilidad de fracaso.

E= Error muestral.

K= Coeficiente de corrección del error y siempre será 2.

DATOS PARA LA INVESTIGACIÓN:

Para la presente investigación se trabajó con el total de la población que son los 2310 socios ya que se aplicara la muestra.

n=?

N= 2310

P= 50%

Q= 50%

E= 7%

K= 2

$$n = \frac{2310 (0.50)(0.50)}{(2310 - 1) \left[\frac{0.07}{2} \right]^2 + (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{577.5}{(2309)(0.035)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{577.5}{(2309)(0.001225) + 0.25}$$

$$n = \frac{577.5}{3.13625}$$

$$n = 184.14$$

n = 184 Socios para la muestra

Con la aplicación de la fórmula establecida y considerado la muestra se formuló las 184 encuestas a los socios, pues este número es el resultado del cálculo obtenido para el objeto del presente estudio; la encuesta se efectuó el fin de semana en las instalaciones de la cooperativa.

2.8 Unidad de Estudio

TABLA N° 7: POBLACIÓN

CARGO	N° DE PERSONAS
Gerente	1
Cajera	1
Socios	184
TOTAL	186

Fuente: Cooperativa San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Se tomó como muestra para el desarrollo de las encuestas y entrevistas solo a la Gerente, Cajera y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”.

2.9 Análisis e interpretación de resultados

Fecha: 06 de agosto del 2014

Hora: 10:30 am

TABLA N° 8: FICHA DE OBSERVACIÓN

N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	¿Existe una buena relación y comunicación entre los empleados y el gerente de la Cooperativa?	X	
2	¿La atención que recibe el cliente por parte de los empleados es satisfactoria?	X	
3	¿Existe una adecuada comodidad para que los empleados realicen adecuadamente sus funciones?	X	
4	¿La Cooperativa cuenta con una infraestructura adecuada?		X
5	¿Cuenta con seguridad para el cuidado del dinero recaudado en el día?		X
6	¿La Institución cuenta con un control de asistencia para los empleados?		X

Fuente: Cooperativa San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Análisis e interpretación

Durante la visita realizada a la Cooperativa se observó que existe un buen ambiente de trabajo entre todo el personal administrativo y la atención que recibe los clientes es satisfactorio, se encontró ciertas anomalías que afecta el desarrollo de la entidad, ya que, la institución no cuenta con servicios esenciales como la seguridad, infraestructura adecuada y un control de asistencia, siendo estos los factores que afectan el buen funcionamiento de la entidad.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

1. ¿Qué entiende por Auditoría de Gestión?

Si entiendo que la auditoría de gestión es una herramienta fundamental ya que controla, la administración del personal y tecnológico de la institución.

2. ¿La Cooperativa cuenta con misión, visión y objetivos bien definidos?

La cooperativa si cuenta con la misión, visión y objetivos ya que son bien definidos para saber así a donde queremos llegar.

3. ¿La entidad ha cumplido en tiempo, lugar y calidad los objetivos y metas establecidos, en caso de no cumplir que estrategias aplica?

Si se ha cumplido a tiempo con los objetivos y metas establecidas, es decir con tiempo antes de lo previsto con el fin de establecer estrategias tendencias a mejorar los resultados obtenidos.

4. ¿Posee la cooperativa un manual de funciones u otra herramienta para realizar sus actividades de manera idónea, como esta herramienta le ha ayudado a la cooperativa?

Si, cuenta con un manual de funciones, ya que, es un instrumento muy importante para la Cooperativa porque en él se ve reflejado todas las políticas que deben cumplir todos y cada uno de los empleados que operan dentro de la entidad, este manual es reformado cada seis meses y es revisado por el órgano regulador (SEPS).

5. ¿Cuál es el organismo de control que le regula?

Está regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) quien se encarga de verificar que todas las actividades se realicen eficientemente.

6. ¿El personal que labora en la Cooperativa se encuentra capacitado y especializado?

Al personal se lo capacita semestralmente en sistemas contables, sistema administrativo, y atención al cliente esto se lo realiza con la finalidad que el personal pueda desenvolverse eficientemente en sus funciones.

7. ¿Qué tipo de control ha implantado la Cooperativa?

No cuenta con ningún control de entrada y salida del personal, para los permisos lo efectúan mediante un oficio y en caso de calamidad doméstica mediante el respectivo certificado médico.

8.- ¿Cómo califica usted al personal que labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”?

Se desenvuelven de una forma muy buena porque realiza adecuadamente cada una de las actividades asignadas por la máxima autoridad.

9.- ¿Qué mecanismos usa para la selección del personal?

Por su capacidad intelectual, personal y sociabilización al momento de atender al cliente.

10. ¿Cree usted que mediante la aplicación de la Auditoria de Gestión se evalué la eficiencia y eficacia en la administración de recursos y contribuyan en el cumplimiento de objetivos?

Todo tipo de auditoría que se aplica en las entidades es saludable porque ayudara a prevenir errores a futuro.

Interpretación de la Entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

Mediante la entrevista realizada al gerente quien manifiesta que nunca se ha realizado Auditorias de Gestión y considera que es necesario que se efectúe, con respecto al ingreso del personal la cooperativa no cuenta con ningún sistema en el cual justifique la entrada y salida del mismo, la ausencia de personal lo justifica mediante oficio o certificado médico.

Por otra parte, la máxima autoridad afirma que el personal administrativo está siendo capacitado en: atención al cliente, sistema contable y sistema administrativo, mientras que el personal encuestado niega que existe capacitaciones constantes.

Finalmente el Gerente afirma que existe un manual de funciones bien definido en donde se delimiten cada una de las actividades, pero al momento de solicitar dicha información a la persona encargada expresa que no cuenta con un documento en donde se detallen las funciones y obligaciones del personal.

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CAJERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

1. ¿Cuáles son las sanciones que usted recibe al no realizar bien sus actividades dentro de la Cooperativa?

Las sanciones que se recibo son descuentos en el sueldo al no realizar bien nuestra actividades y toma la atención

2. ¿Usted sabe cuáles son los beneficios sociales que recibe de la Cooperativa?

Si

3. ¿Cuál es su horario de trabajo?

Nuestro horario es de martes a domingo de 08:30 am a 17:00 pm

4. ¿Qué tiempo trabaja en la Cooperativa?

Tengo trabajando en esta cooperativa 10 años de servicio

5. ¿Le realizan arquezos de caja sorprendivos?

Si se realizan arquezos de caja sorprendivos constantemente por parte de la gerencia, contadora y consejo de vigilancia

6. ¿Cuál es el procedimiento que se efectúa con el dinero recaudado al final del día?

Cuadre de caja, también se realiza el detalle de todo el movimiento que se ha tenido durante el día y al final se entrega el dinero a la contadora.

7. ¿Usted recibe capacitaciones constantes?

No he recibido capacitaciones constantes solamente es una vez al año.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”.

1. ¿El servicio de atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos es?

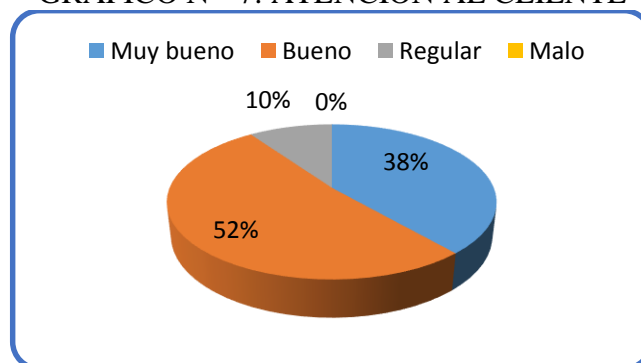
TABLA N° 9: ATENCIÓN AL CLIENTE

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	71	38%
Bueno	95	52%
Regular	18	10%
Malo	0	0%
TOTAL	184	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

GRÁFICO N° 7: ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Análisis e interpretación

Del 100% de personas encuestadas, el 52% manifiesta que recibe una buena atención, mientras que el 38% afirma que tiene una muy buena y el 10% dicen que la atención es regular dentro de la cooperativa.

La atención que recibe el cliente por parte de la cooperativa es buena, ya que, la sociedad requiere cada vez más de buenos servicios y el propósito de la institución es brindar una buena imagen y una atención de calidad a sus socios.

2. ¿Los trámites que usted realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” son realizados de manera rápida y oportuna?

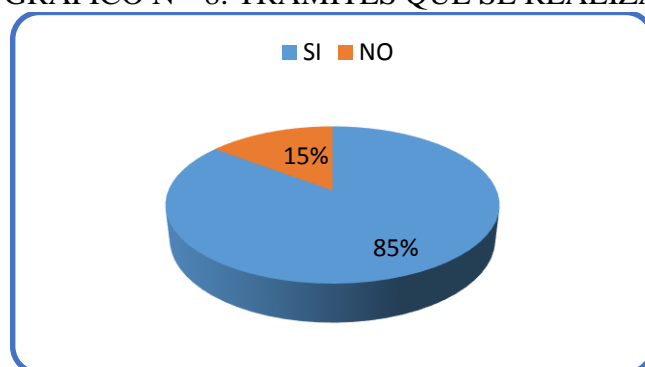
TABLA N° 10: TRÁMITES QUE SE REALIZA

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	157	85%
NO	27	15%
TOTAL	184	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

GRÁFICO N° 8: TRÁMITES QUE SE REALIZA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Análisis e interpretación

Del 100% de personas encuestadas, el 85% manifiesta que los trámites que se realizan en la cooperativa son de manera rápida, mientras que el 15% dice que los tramites que se realizan en la cooperativa no son realizadas de manera rápida.

La Cooperativa mantiene una adecuada organización y personal para realizar los diferentes trámites y de esta manera prestar el servicio de forma eficiente en el menor tiempo posible.

3. ¿Considera que existe suficiente publicidad para promocionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”?

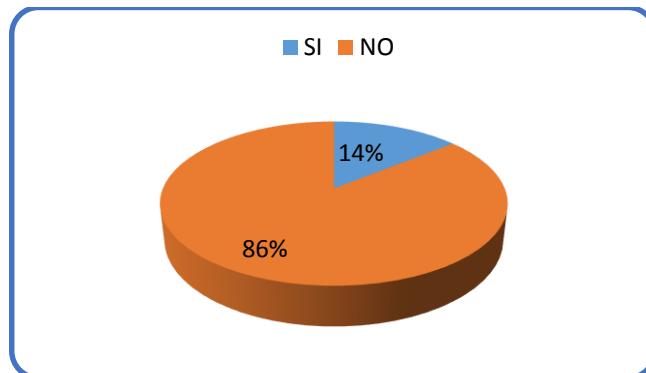
TABLA N° 11: EXISTE SUFICIENTE PUBLICIDAD

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	14%
NO	158	86%
TOTAL	184	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

GRÁFICO N° 9: EXISTE SUFICIENTE PUBLICIDAD



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Análisis e interpretación

Del total de la población encuestada el 14% manifiesta que existe suficiente publicidad, existiendo el 86% que afirma que no poseen ningún tipo de publicidad.

Mediante los resultados obtenidos anteriormente los clientes mencionan que no existe ningún tipo de publicidad en los medios de comunicación, siendo este factor muy importante, ya que, la población no conoce los servicios y beneficios que presta la institución financiera.

4. ¿Conoce los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”?

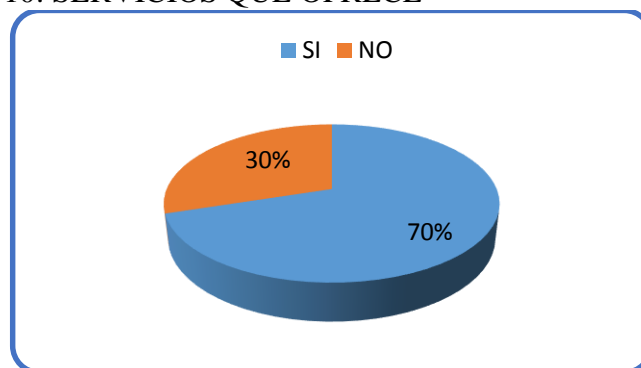
TABLA N° 12: SERVICIOS QUE OFRECE

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	129	70%
NO	55	30%
TOTAL	184	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

GRÁFICO N° 10: SERVICIOS QUE OFRECE



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Análisis e interpretación

De un total del 100% de las personas encuestadas el 70% manifiestan que si conocen los servicios que ofrece la cooperativa, mientras que el 30% dicen no conocer los servicios ofertados por la institución.

En base a los resultados obtenidos, la mayoría de los socios manifiestan que si conoce los servicios que ofrece la cooperativa, mientras que un porcentaje dice no conocer por lo que es necesario dar mayor información al cliente ofertando los distintos servicios que tiene la cooperativa para que puedan hacer uso los socios y cubrir de mejor maneras sus necesidades.

5. ¿En qué servicios cree que sea necesario fortalecer a la cooperativa?

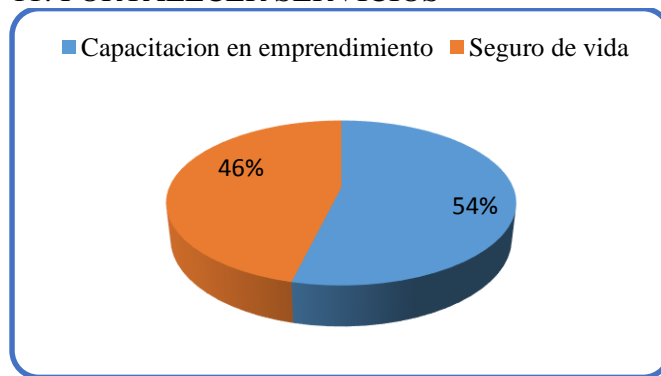
TABLA N° 13: FORTALECER SERVICIOS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación en emprendimiento	99	54%
Seguro de vida	85	46%
TOTAL	184	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

GRÁFICO N° 11: FORTALECER SERVICIOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Análisis e interpretación

De un total del 100% de las personas encuestadas el 54% manifiestan que se debe fortalecer a la cooperativa en capacitación en emprendimiento, mientras que el 46% dicen que se debe fortalecer a la cooperativa en seguro de vida.

La Institución debe fortalecer más los servicios que presta para que así los clientes puedan realizar todas las transacciones que requieran y que esto beneficia a la entidad.

6. ¿Usted ha solicitado un crédito alguna vez?

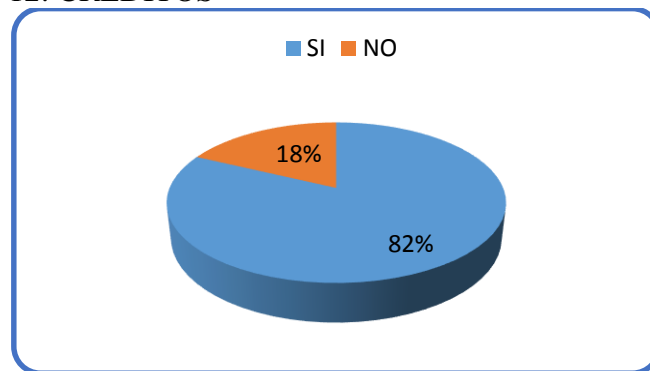
TABLA N° 14: CRÉDITOS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	150	82%
NO	34	18%
TOTAL	184	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

GRÁFICO N° 12: CRÉDITOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Análisis e interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 82% afirma que han adquirido crédito en la cooperativa para satisfacer las diversas necesidades que tienen, mientras el 18% manifiesta que no han solicitado créditos, debido a que no tienen un mensual para cubrir las cuotas que deben pagar mensualmente.

Acorde a los resultados obtenidos el mayor porcentaje de los socios encuestados indican que si han tenido créditos debido a que la persona encargada informa adecuadamente: de los plazos, monto, el tipo de crédito, el interés, los requisitos que son necesarios para la concesión del crédito, existiendo inconformidad por parte de algunos socios por los requisitos que le piden.

7. El crédito que usted adquiere de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” lo destina para:

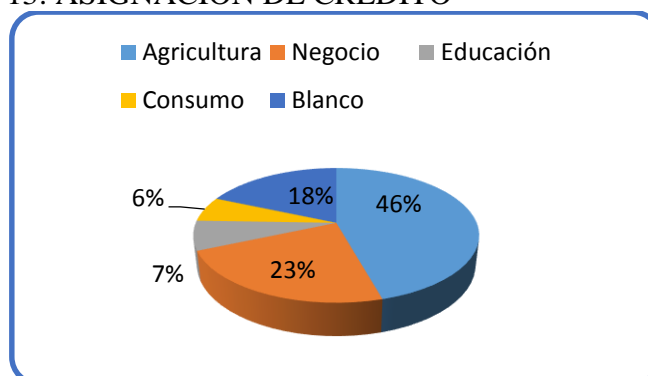
TABLA N° 15: ASIGNACIÓN DE CRÉDITO

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Agricultura	84	46%
Negocio	42	23%
Educación	13	7%
Consumo	11	6%
Blanco	34	18%
TOTAL	184	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

GRÁFICO N° 13: ASIGNACIÓN DE CRÉDITO



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Análisis e interpretación

La mayor parte de los encuestados manifiestan que el 46% solicitan los créditos para la actividad agrícola, el 23% indican que son para ampliar los negocios, el 7% en cambio invierten en educación, por lo tanto el 6% de la población señala que son destinados para el consumo y finalmente el 18% no adquiere el crédito para ninguna actividad.

En base a los resultados obtenidos la mayoría de los socios manifiesta que el crédito recibido lo destina para la agricultura.

8. ¿Usted está conforme con los requisitos de la Cooperativa para otorgar créditos?

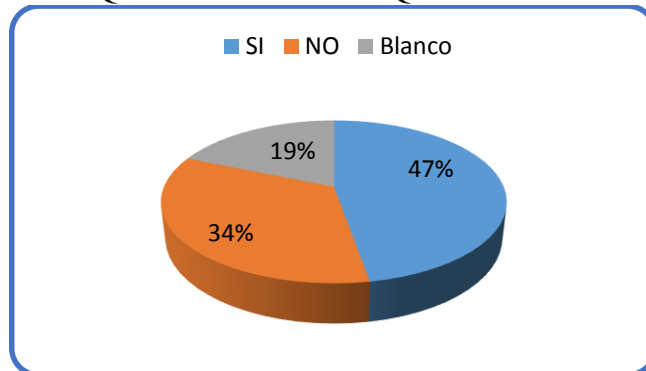
TABLA N° 16: REQUISITOS PARA ADQUISICIÓN DE CRÉDITOS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	87	47%
NO	63	34%
Blanco	34	19%
TOTAL	184	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

GRÁFICO N° 14: REQUISITOS PARA ADQUISICIÓN DE CRÉDITOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Análisis e interpretación

Del 100% de personas encuestadas el 47% manifiesta estar de acuerdo con los requisitos para un crédito, mientras que el 34% dice que no está conforme con los requisitos y finalmente el 19% no opina sobre los requisitos para adquirir créditos.

De acuerdo al análisis realizado, la mayoría de socios considera que los requisitos para solicitar créditos son muy importantes ya que mediante estos la Cooperativa asegura el dinero que va a entregar al socio, ya que esto implica complejidad y riesgo en la entrega de créditos.

9. En qué tiempo se otorgan los créditos.

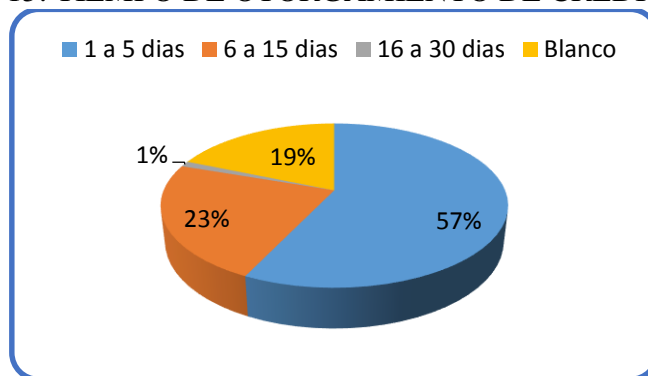
TABLA N° 17: TIEMPO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 días	105	57%
6 a 15 días	43	23%
16 a 30 días	2	1%
Blanco	34	19%
TOTAL	184	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

GRÁFICO N° 15: TIEMPO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Análisis e interpretación

Del 100% de personas encuestadas el 57% consideran que el tiempo de otorgamiento de créditos es, mientras que el 23% manifestaron que no se sienten conformes con el tiempo de otorgamiento de créditos y finalmente el 19% no opina sobre el tiempo de otorgamiento de créditos.

Acorde a los resultados obtenidos el mayor porcentaje de los socios encuestados indican que el tiempo de otorgamiento de créditos es buena ya que mediante estos los socios tienen asegurado el dinero que van a recibir e invertir ya sea en agricultura, negocio u otros.

10. ¿Está de acuerdo con la tasa de interés que le cobran por la concesión del crédito?

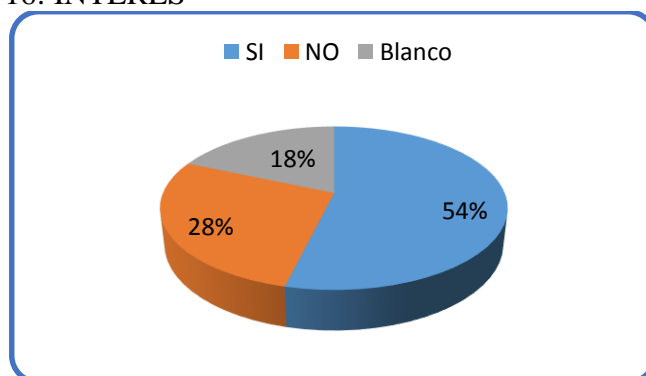
TABLA N° 18: INTERÉS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	99	54%
NO	51	28%
Blanco	34	18%
TOTAL	184	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

GRÁFICO N° 16: INTERÉS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Elaborado por: El grupo de investigación

Análisis e interpretación

Del 100% de las personas encuestadas el 54% manifiestan que si están de acuerdo con la tasa de interés para obtener un crédito, mientras que el 28% no están de acuerdo, por lo tanto el 18% no opina sobre las tasas de interés.

La mayoría de los socios piensan que la tasa de interés es adecuado porque ellos están en la posibilidad de cubrir el crédito concedido por la cooperativa y este les ayuda a incrementar su negocio, y a la vez existe un porcentaje de clientes insatisfechos que no está de acuerdo, pero la necesidad les obliga hacer el crédito.

2.10 Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Es evidente que la Cooperativa no dispone de suficiente publicidad y propaganda para la promoción de sus diferentes productos y servicios que oferta hacia la sociedad.
- El personal no recibe capacitaciones continuas en sus distintas funciones, lo que refleja un conocimiento desactualizado para el desarrollo de cada una de las actividades asignadas.
- Cuenta con un ambiente laboral apropiado para los empleados en donde realicen sus actividades eficientemente, siendo este un aspecto positivo para alcanzar las metas y objetivos trazados por la institución.
- La cooperativa no cuenta con un manual de funciones en donde se especifique las obligaciones y deberes que los empleados deben cumplir para el desarrollo óptimo de sus actividades.

Recomendaciones

- Es indispensable que la cooperativa invierta en publicidad para dar a conocer los servicios que oferta a la sociedad, a fin de captar más clientes que ayuden al crecimiento económico de la institución.
- Es necesario que el personal reciba constantemente capacitaciones para que desarrollen eficientemente las actividades, y así poder brindar servicios de calidad a los clientes.
- Se recomienda seguir manteniendo un buen ambiente de trabajo como han venido trabajado actualmente, ya que, eso les ha permitido que el personal esté a gusto y realicen sus actividades con empeño y dedicación.
- Elaborar un manual de funciones para cada departamento de manera que conozcan las funciones y obligaciones que tienen los empleados dentro de la entidad con el propósito de optimizar los recursos y guiar a la cooperativa al logro de sus objetivos.



CASO PRÁCTICO



CAPÍTULO III

3. “AUDITORÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS” DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, DEL CANTON SIGCHOS AL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”

3.1 Introducción

La propuesta tiene como finalidad realizar un examen a cada una de las actividades destinadas a los funcionarios de la entidad, permitiendo medir el grado de eficiencia, eficacia y economía con los que ha contado durante el periodo a ser auditado. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, es una institución financiera creada para atender las diversas necesidades de las microempresas, negocios y actividades económicas establecidas en diferentes lugares del Ecuador. Los servicios que ofrece la entidad son: depósitos de crédito y depósito en la cuenta de ahorro que están enmarcadas a las necesidades de los socios para ampliar y mejorar sus negocios.

3.2 Datos de la Propuesta

Institución auditada: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Sigchos



Dirección: Calle, Carlos H. Páez y 7 de Agosto Plaza 24 de mayo

Representante: Gil Pompilio Arguello Paredes

Teléfono: 0322714042

Correo Electrónico: coacsms@yahoo.es

3.3 Descripción de la Propuesta

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” es una institución que da servicio de ahorro y créditos, con el objetivo de apoyar a los sectores micro empresarial, agricultor y comerciantes, misma que está ubicada en la provincia de Cotopaxi, canto Sigchos.

Para la aplicación de la Auditoría de Gestión se contara con información de la entidad para el desarrollo del trabajo investigativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, misma que contendrá los tres archivos tales como el archivo de planificación, archivo permanente y archivo corriente, mediante estos las postulantes se ayudaran para encontrar las falencias o irregularidades que se presenten en la institución a través de los resultados encontrados se elaborara un informe que contenga conclusiones y recomendaciones.

3.4 Justificación de la Propuesta

La aplicación de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” es de gran interés para las investigadoras, así como también para los directivos y socios de la misma; ya que su propósito es dar solución a los problemas que actualmente enfrenta la institución, para que de esta manera se pueda contribuir al mejoramiento de la Gestión de la misma.

La investigación tiene una utilidad práctica porque permitió determinar con qué grado de eficiencia, eficacia y economía se han manejado los recursos



económicos, humanos y materiales evaluando de esta forma la Gestión de las operaciones administrativas financieras de la entidad.

Los resultados obtenidos de la presente investigación tienen una aplicación práctica porque ayudaron a promover la correcta Gestión de las operaciones administrativas financieras de la entidad, identificando los departamentos críticos que son objeto de examen para emitir un informe final en el que consta las deficiencias y las debidas recomendaciones que contribuyan a la toma de decisiones.

Esta investigación tiene una novedad científica porque en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” no se ha realizado hasta la fecha una Auditoría de Gestión, por lo tanto no existen sistemas de valoración que le permitan a la entidad evaluar cómo se está llevando la Gestión de la entidad.

Esta investigación será factible porque contó con la autorización del representante legal de la Cooperativa, también se contó con la colaboración de todo el personal y lo más importante que existe empatía entre las tesisistas que ejecutaron dicho examen.

3.5 Objetivos

3.5.1 Objetivo General

- Elaborar una Auditoría de Gestión Administrativa que permita la toma de decisiones adecuadas y oportunas en la “Cooperativa de Ahorro Crédito San Miguel de Sigchos” con la finalidad de evaluar si las actividades se están desarrollando de manera eficiente y eficaz para el cumplimiento de objetivos, metas y la utilización de los recursos.



3.5.2 *Objetivos Específicos*

- Recopilar información general de los manuales, procedimientos de las funciones diarias de cada uno de los funcionarios de la Cooperativa con la finalidad de crear un punto de partida para ejecutar este trabajo.

- Aplicar la metodología que plantea la Auditoría de Gestión para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, del período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.

- Realizar un informe de Auditoría de Gestión que abarque conclusiones y recomendaciones efectivas de los resultados obtenidos en el período de estudio, para contribuir con una herramienta útil y real para ayudar a una adecuada toma de decisiones.

3.6 Desarrollo de la Propuesta

Seguidamente se presenta la aplicación de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN



**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**IA/P
1/2**

Naturaleza De Trabajo: Auditoria De Gestión Administrativa

Cliente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San Miguel De Sigchos”

Dirección: Sigchos, Calle, Carlos H. Páez Y 7 De Agosto Plaza 24 De Mayo

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

3.7 ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

APL10 Administración de la Auditoría

REF.P/T	PROGRAMA DE TRABAJO	N°
CP	Carta de Presentación	1/3
CCN	Carta de Cumplimiento de las Normas de Auditoría	1/1
PT	Propuesta Técnica	3/3
CC	Carta Compromiso	2/2
CS	Contrato de Servicios de Auditoría de Gestión	3/3
CA	Cronograma de Actividades	1/1
MA	Marcas de Auditoría	1/1
SA	Siglas de Auditoría	1/1
PCT	Personal con quienes vamos a coordinar el trabajo	1/1

Elaborado por: S.M/Y.S **Fecha:** 04/06/2014

Revisado por: C.C.M.M **Fecha:** 08/08/2014



**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

IA/P
2/2

Naturaleza De Trabajo: Auditoria De Gestión Administrativa

Ciente: Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San Miguel De Sigchos”

Dirección: Sigchos, Calle, Carlos H. Páez Y 7 De Agosto Plaza 24 De Mayo

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

3.7 ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

APL20 Planificación Estratégica

REF.P/T	PROGRAMA DE TRABAJO	N°
MP	Memorándum De Planificación Estratégica	2/2

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 04/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



3.7.1 CARTA DE PRESENTACIÓN

Sigchos, 04 de Junio de 2014

Licenciado

Pompilio Arguello

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN
MIGUEL DE SIGCHOS”**

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Mediante la presente le expresamos un atento y cordial saludo, de quienes conformamos la Firma de Auditoría “M&S” Auditores Independientes, auditores conformadas por las señoritas: Serrano Chicaiza Mery María y Yauli Llumiquinga Silvia Cumandá, con el fin de poder realizar el Trabajo investigativo previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Por la atención y trámite que se dé a la presente, reiteramos nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Mery Serrano
AUDITORA

Silvia Yauli
AUDITORA

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 04/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
2/3

CURRICULUM VITAE

INFORMACIÓN PERSONAL:

Nombre: Mery María
Apellidos: Serrano Chicaiza
Nacionalidad: Ecuatoriana
Estado Civil: Soltera
Fecha De Nacimiento: 29 de Enero 1988
Cedula De Identidad: 172072538-9
Edad: 26 Años
Teléfono: Cel. 0981299607
E-mail: mery92@live.com



ESTUDIOS REALIZADOS:

Primaria: Escuela "Francisco Miranda"
Secundaria: Colegio Monseñor Leónidas Proaño
Superior: "Universidad Técnica de Cotopaxi"

TÍTULOS OBTENIDOS:

- Bachiller en Contabilidad y Administración
- Suficiencia en Inglés

CURSOS REALIZADOS

Procesadores de Texto: Word, Excel

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 04/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

Apellidos: Yauli Llumiquinga
Nombres: Silvia Cumandá
Fecha De Nacimiento: 20 De Diciembre De 1988
Lugar De Nacimiento: Cotopaxi/Latacunga
Cedula De Identidad: 050349980-8
Estado Civil: Casada
Email: silvita_y@yahoo.es
Teléfono: 0987635415



ESTUDIOS REALIZADOS

Primaria: Escuela Fiscal “Ramón Páez”
Secundaria: Colegio Técnico “Luis Fernando Ruiz”
Superior: Universidad Técnica de Cotopaxi

TÍTULOS OBTENIDOS

Bachiller Técnico en Administración Polivalencia Secretariado – Contabilidad.

CURSOS APROBADOS

FUNDACIÓN CHASQUIKOM, Primer Taller de Comunicación Alternativa Juvenil, con una duración de 80 horas, de Agosto a Diciembre del 2004.

SRI, Educación y Capacitación Tributaria con una duración de 100 horas, del 3 de Diciembre del 2005 al 24 de Junio del 2006.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 04/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**3.7.2 CARTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE
AUDITORÍA**

Sigchos, 04 de Junio del 2014

Lcdo. Pompilio Arguello

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN
MIGUEL DE SIGCHOS”**

Presente.-

De nuestras consideraciones:

La firma de Auditoría “M&S” Auditores Independientes representada por las Srtas. Mery Serrano y Silvia Yauli, mediante la presente notifica que todos sus trabajos se realizarán de acuerdo a las normas actualmente establecidas por la ley, como: Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), Normas Ecuatorianas de Auditoria (NEA) y Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS). Las normas mencionadas permitirán que la Auditoria se realice de una forma limpia y transparente garantizando la información de manera clara y objetiva.

Es necesario mencionar que se cuenta con la respectiva capacidad y profesionalismo para el desarrollo del trabajo.

Atentamente,

Mery Serrano

Representante Legal

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 04/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



3.7.3 PROPUESTA TÉCNICA

NATURALEZA DE ESTUDIO

La Firma de Auditoría “M&S” Auditores Independientes realizara una Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, cantón Sigchos, de acuerdo a los principios de Auditoría Generalmente Aceptadas.

ALCANCE

El trabajo se encuentra orientado a realizar una revisión, evaluación, análisis y verificación e interpretación de los indicadores de gestión, con la finalidad de emitir un informe, que contenga conclusiones y recomendaciones

OBJETIVOS

- Aplicar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, misma que permita diagnosticar la situación actual de la institución.
- Determinar las deficiencias y amenazas de la Cooperativa con el propósito de corregir a tiempo los errores, para que no se sigan ocasionando dentro de la entidad.
- Establecer un programa de Auditoría que ayude a cumplir con los objetivos de la Auditoria que se desarrollara en la entidad.
- Emitir un informe con los hallazgos encontrados al momento de realizar la Auditoría mediante conclusiones y recomendaciones.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 04/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ESTRATEGIAS

- Recopilar información general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”.
- Visitas periódicas a la institución, para observar el desempeño del personal.
- Elaborar un cronograma de actividades, mismo que ayudara a realizar el trabajo de la mejor manera.
- Proponer elementos importantes que falten en la Cooperativa.
- Aplicar procedimientos de auditoría.
- Utilizar instrumentos de investigación.

RECURSOS

- Humano
- Material
- Tecnológicos

RECURSOS HUMANO

El personal está suficientemente capacitado para realizar cualquier tipo de actividad solicitada por la cooperativa.

El equipo de auditoría está conformado por:

- Auditores

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 04/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
3/3

RECURSOS MATERIALES

- Papeles de trabajo
- Carpetas
- Lápiz de color
- Borradores
- Estiletes
- Resaltadores
- Reglas
- Archivadores
- Copias
- Perfiles
- Hojas de papel boom A4

RECURSOS TECNOLÓGICOS

- Flash Memory
- Computadoras
- Impresoras
- Cd's
- Escáner

Atentamente,

Mery Serrano
172072538-9

Silvia Yauli
050349980-8

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 04/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



3.7.4 CARTA DE COMPROMISO

Sigchos, 18 de junio de 2014

Licenciado

Gil Pompilio Arguello Paredes

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS**

Presente.-

Estimado Señor:

Mediante el presente la firma de auditoría “M&S” Auditores Independientes aceptamos colaborar con la entidad al que usted presta sus servicios durante el periodo que se propone evaluar a través de la aplicación de una Auditoría de Gestión Administrativa comprendida del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

El trabajo investigativo se regirá bajo los principios de Auditoría Generalmente Aceptadas, las mismas que requieren que una auditoría sea diseñada y realizada de una forma correcta, a fin de tener una evidencia razonable de las actividades encomendadas a los funcionarios no contengan errores significativos.

La evaluación incluirá:

- Disertación y estimación de la cooperativa
- Evaluación del nivel de cumplimiento

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 18/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
2/2

- Objetivos departamentales
- Realizar evaluaciones en forma general y específica de control interno por medio de cuestionarios
- Determinación del nivel de riesgo y confianza del 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 basada 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 “San Miguel de Sigchos”.

Atentamente,

Mery Serrano
172072538-9

Silvia Yauli
050349980-8

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 18/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



3.7.5 CONTRATO DE SERVICIOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

En el cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi, se celebra el contrato entre el Lic. Gil Pompilio Arguello Paredes en su carácter de gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” domiciliado en el Cantón Sigchos que en adelante se llamara **CLIENTE** y la firma de auditoría “M&S Auditores Independientes” **AUDITORA**. El presente contrato cuyo objeto, derechos y obligaciones de las partes se indican en las siguientes clausulas:

CLÁUSULA

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

El “**CLIENTE**” acepta proporcionar toda la información requerida por la firma “**AUDITORA**”, quien realizara de manera personal las actividades concernientes en la aplicación de una Auditoria de Gestión Administrativa y se comprometen aplicar sus conocimientos, experiencias y capacidad técnica. Para efecto de lo anterior, el “**CLIENTE**” proporcionara a la firma “**AUDITORA**” los instrumentos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, los cuales quedan bajo su custodia hasta la terminación de este contrato.

SEGUNDA: COMPROMISO DE LAS PARTES CONTRATANTES

El “**CLIENTE**” se compromete a realizar las actividades que la firma “**AUDITORA**” determinen, mismas que serán eventuales y transitorias,

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
2/3

Aplicando al máximo su capacidad y conocimientos para cumplirlas satisfactoriamente, así como guardar una conducta durante la vigencia del contrato.

TERCERA: MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El “CLIENTE” se compromete a cubrir a la firma “AUDITORA” en los términos de este contrato, solamente la información respectiva, ya que, es un requisito para obtener el título profesional.

CUARTO: OBLIGACIONES

La firma “AUDITORA” se compromete a llevar a cabo las actividades específicas en este contrato, las cuales realizan con esmero y eficacia, así mismo se obliga a no divulgar, por ningún motivo, cualquier información sobre el asunto o asuntos que se confíen.

QUINTA VIGENCIA

La firma “AUDITORA” se obliga a iniciar sus actividades del 01 de abril hasta el 30 de agosto del año 2014.

SEXTA TERMINACIÓN

Las partes convienen en que se puede dar por terminado el contrato en cualquier momento de su vigencia. El “CLIENTE” tendrá la facultad de dar por terminado

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
3/3

El presente contrato en todo momento, para cuyo efecto deberá comunicarlo por escrito a las “AUDITORAS” con 8 días de anticipación.

Leído por ambas partes y enterados del valor, alcance y contenido legal de sus cláusulas, lo firman de conformidad, en el cantón Sigchos el día 21 de Junio del 2014.

Atentamente,

.....

Lic. Pompilio Arguello

Cliente

.....

Mery Serrano

172072538-9

.....

Silvia Yauli

050349980-8

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
1/1

3.7.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
		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 Cooperativa																				
2	Obtención de Información																				
3	Planificación																				
4	Ejecución																				
5	Examen																				
6	Seguimiento																				
7	Comunicación de Resultados																				
8	Informe Final																				
9	Presentación del Informe																				

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
1/1

3.7.7 MARCAS DE AUDITORÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Σ	Sumado
\checkmark	Revisado
*	Hallazgos
\emptyset	Incumplimiento de las normas, manuales, reglamentos y planificación
€	Sustentado con evidencia
\checkmark	Verificado por el auditor
n/e	Notas explicativas
∞	Observado
\neq	Analizado
¥	Calculo

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
1/1

3.7.8 SIGLAS DE AUDITORÍA

SIGLAS	DESCRIPCIÓN
S.M	Serrano Chicaiza Mery María
Y.S	Yauli Llumiquina Silvia Cumandá
C.C.M.M	Cárdenas Cárdenas Milton Marcelo

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 10
1/1

**3.7.9 PERSONAL CON QUIENES VAMOS A COORDINAR
EL TRABAJO**

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Gil Pompilio Arguello Paredes	Gerente
Iralda Elizabeth Jácome Uribe	Contadora general

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



3.7.10 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

ANTECEDENTES

La Auditoría Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” se realizará por primera vez por la firma de auditoría “M&S” **AUDITORES INDEPENDIENTES**, el mismo que ayudará a los administradores a mejorar el desarrollo de las actividades realizadas dentro de la cooperativa

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Administrativa, será aplicada a los departamentos de la Cooperativa para verificar el buen funcionamiento de las actividades en las diferentes áreas, con el fin de ayudar a solucionar las falencias que pueden existir dentro de las mismas.

Durante el transcurso de la Auditorías se mantendrá una constante comunicación con el Gerente de la Cooperativa con el propósito de que nos faciliten la información necesaria y en el transcurso comunicar los resultados.

OBJETIVOS

- Examinar el proceso administrativo que aplica la cooperativa en sus actividades.
- Determinar el nivel de cumplimiento del personal.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

APL 20
2/2

- Dar soluciones a las falencias encontradas mediante la planificación de la Auditoría Administrativa

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Administrativa se realizará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

COMPONENTES AUDITADOS

Los componentes a Auditar en la cooperativa son:

Componente Administrativo: Consejo de Administración y Gerencia

Componente Financiero: Contabilidad

Componente de Crédito: Asesoría de Crédito y Caja

INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores se aplicarán para determinar el cumplimiento de las metas, objetivos, misión, visión, eficacia y eficiencia en el desempeño de las actividades de la entidad.

.....
Mery Serrano
172072538-9

.....
Silvia Yauli
050349980-8

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO PERMANENTE



ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

IA/P
1/2

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoria de Gestión Administrativa

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

DIRECCIÓN: Sigchos, Calle, Carlos H. Páez y 7 de Agosto Plaza 24 de mayo

PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

3.8 ARCHIVO PERMANENTE

AP 30 Información General

REF.P/T	PROGRAMA DE TRABAJO	N°
RH	Reseña Histórica de la Cooperativa San Miguel de Sigchos	2/2
MV	Misión Visión	1/1
OB	Objetivos de la cooperativa	1/1
DH	Dirección de la cooperativa y horarios de trabajo	1/1
PD	Personal directivo	1/1
EC	Extracto de los estatutos de la Cooperativa	3/3

AP 40 Actividades Comerciales

REF.P/T	PROGRAMA DE TRABAJO	N°
SC	Servicios que brinda la cooperativa a los clientes	1/1

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 28/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

IA/P
2/2

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoria de Gestión Administrativa

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

DIRECCIÓN: Sigchos, Calle, Carlos H. Páez y 7 de Agosto Plaza 24 de mayo

PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

3.8 ARCHIVO PERMANENTE

AP 50 Información Contables

REF.P/T	PROGRAMA DE TRABAJO	N°
DS	Descripción del sistema informático utilizado	1/1
PC	Plan de cuentas	1/1
IC	Impuestos y contribuciones a que está obligada	1/1

AP 70 Organigrama

REF.P/T	PROGRAMA DE TRABAJO	N°
OE	Organigrama estructural de la cooperativa	1/1

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 28/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



3.8.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA COAC “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

El Banco Nacional de Fomento sucursal Latacunga, venia y viene entregando créditos destinados sobre todo a la ganadería en mejores condiciones que los (Chulqueros) de la zona, pero que lamentablemente la mayoría de la población no tiene acceso a los mismos, razón por la cual en el año de 1.997-98 esta institución limitó aún más los créditos para esta zona, razón por la cual con la colaboración de un grupo de agricultores y ganaderos se constituyó una ONG denominada Fundesig, la misma que elaboró un proyecto productivo que fue financiado por el FECD Fondo Ecuatoriano Canadiense de Desarrollo por un monto de S/500´000.000, éste proyecto estaba previsto que tendría una duración de 3 años, pero lamentablemente la mala administración del Director Ejecutivo de la Fundación, hizo que dure solo 16 meses y luego se rompa el convenio.

Una vez que estaban por concluir los tres años de duración del proyecto un grupo de beneficiarios del mismo, decidimos constituir una Cooperativa de Ahorro y Crédito a fin de dar continuidad a esas actividades productivas e incentivar para que los moradores de este cantón se habitúen al ahorro. Enseguida iniciamos las gestiones para conseguir la personería jurídica de la Cooperativa, la cual duro aproximadamente unos 10 meses. La COAC “San Miguel de Sigchos” se rige por el Acuerdo Ministerial # 1163 con fecha 28 de julio de 1.997, está inscrita en el Registro General de Cooperativas con el # 6045 el 4 de agosto del mismo año por parte del Ministerio de Bienestar Social.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 28/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

AP 30
2/2

Una vez constituida legalmente la COAC conseguimos que el Ex FECD (Fondo Ecuatoriano Canadiense de Desarrollo) nos done todos los activos que disponían el proyecto, así como también la cartera vencida.

Es así como nace esta institución que de alguna manera a llenado en parte el vacío crediticio de la zona, concediendo pequeños créditos a los moradores de Sigchos especialmente los campesinos que nunca han tenido acceso al BNF, peor a otros bancos.

Posteriormente se reformo los estatutos mediante el Acuerdo Ministerial # 0620 del 12 de junio del 2.000 que rige hasta la presente, con la venta de algunos activos improductivos nos compramos un terreno con la finalidad de poder algún momento construir el local propio de la Cooperativa, aspiración que lo hicimos realidad el 3 de noviembre del 2.002.

El 25 de octubre del 2.002 fuimos admitidos como socios de la Cooperativa CODESARROLLO en ese entonces, ahora BANCO DESARROLLO.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 28/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



3.8.2 MISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, es una organización de la economía popular y solidaria que está al servicio de toda la comunidad rural, urbano y otras áreas marginadas, impulsa el desarrollo socioeconómico local a través de la prestación de productos y servicios financieros eficientes y de calidad a sus asociados generando el buen vivir de todos/as.

3.8.3 VISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, para el 2015 es una organización adscrita a una caja central y a su red provincial, solida, solvente, con compromiso social en permanente crecimiento que presta productos y servicios financieros y no financieros de calidad a sus socios/as, promueve el buen vivir, la solidaridad, la cooperación y contribuye al desarrollo local.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 28/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

AP 30
1/1

3.8.4 OBJETIVOS

3.8.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Otorgar créditos para los agricultores y comerciantes que operan dentro del Cantón Sigchos y la prestación de servicios con la finalidad de alcanzar el progreso del mismo.

3.8.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ayudar a las personas más necesitadas y aquellas que tengan una actividad económica, a través de la otorgación de créditos.
- Impulsar y ejecutar proyectos productivos mediante los agricultores del sector.
- Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la institución.
- La Cooperativa podrá realizar como actividad principal intermediación financiera, así como también otras actividades como el pago del bono de desarrollo humano, cobro de planillas de servicios básicos, entre otras, ejecutar proyectos de desarrollo económico social con la coordinación y ayuda de ONG's.
- La Cooperativa realizará operaciones, pasivas y activas con sus socios y aunque para dar facilidades a estos tenga que abrir oficinas a la vista del público.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 28/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



3.8.5 DIRECCIÓN DE LA MATRIZ, HORARIOS DE TRABAJO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” se encuentra ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Sigchos, Calle Carlos H. Páez y 7 de Agosto Plaza 24 de mayo.

3.8.6 HORARIOS DE TRABAJO

El horario de trabajo en el que labora la Cooperativa es de martes a domingo.

Mañana

8h30 am hasta las 13h00 pm

Tarde

14h00 pm hasta las 17h00 pm

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 28/06/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

AP 30
1/1

3.8.7 PERSONAL DIRECTIVO

ÁREA ADMINISTRATIVA	
NOMBRE	CARGO
Pompilio Arguello	Gerente general
José Jácome	Secretario
Iralda Jácome	Contadora general
Marco Cisneros	Auxiliar contable

ÁREA DE CRÉDITO	
NOMBRE	CARGO
Robinson Esquivel	Jefe de créditos
Tarcila Álvarez	Cajera

CONCEJO DE ADMINISTRACIÓN	
NOMBRE	CARGO
Gustavo Gerardo Campaña Pérez	Presidente
Aida Piedad Andino Navarrete	Secretario
Jorge Augusto Lema Cruz	Primer Vocal
Nancy Yolanda Campaña Quevedo	Segundo Vocal

CONCEJO DE VIGILANCIA	
NOMBRE	CARGO
Luis Armando Armas Duque	Presidente
Nadia Maritza Robayo Barragan	Secretario
Miriam Emperatriz Bonilla Madrid	Primer Vocal
María Gladys Pastuña Tigasi	Segundo Vocal

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 02/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



3.8.8 ESTATUTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Sigchos Provincia Cotopaxi y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad. La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 6.- SOCIOS: Son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de conocer y practicar la filosofía, los valores y principios universales del cooperativismo además de los requisitos y procedimientos específicos de ingreso que constarán en el Reglamento Interno.

Artículo 14.- La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la Cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 02/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

AP 30
2/3

Artículo 20.- El Consejo de Administración es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por 4 Vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa. Los Vocales durarán en sus funciones 2 año(s) y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva; cuando concluya su segundo período no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo hasta después de transcurrido un período.

Artículo 23.- El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la gerencia. Estará integrado por 4 Vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, en votación secreta, de entre los socios que cumplan los requisitos previstos en el artículo 26 del presente Estatuto y acrediten formación académica o experiencia en áreas relacionadas con auditoría o contabilidad, según el segmento en que se encuentre ubicada la cooperativa.

Artículo 34.- Los Secretarios de los Consejos y Comisiones serán elegidos obligatoriamente de entre los vocales de dichos organismos, con excepción del secretario del Consejo de Administración, quien será o no socio, pudiendo actuar también como Secretario de la cooperativa, formando parte de la nómina de sus empleados.

Artículo 35.- Del Gerente para ser designado Gerente de la Cooperativa, el postulante deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la cooperativa y capacitación en economía social y

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 02/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

AP 30
3/3

solidaria y cooperativismo, además de las condiciones previstas en el Reglamento Interno.

El Gerente deberá rendir caución previo al registro de su nombramiento. Cuando así lo amerite el segmento en que sea ubicada la cooperativa, deberá cumplir los requisitos previstos en el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y en las regulaciones que se dictaren para el efecto.

El Gerente, sea o no socio de la cooperativa, es el representante legal de la misma, su mandatario y administrador general. Será contratado bajo el Código Civil, sin sujeción a plazo, debiendo ser afiliado al Seguro Social, sin que ello implique relación laboral.

Artículo 38.- PATRIMONIO Y CAPITAL SOCIAL: El patrimonio de la cooperativa estará integrado por el capital social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y las reservas facultativas que, a propuesta del Consejo de Administración, fueren aprobadas por la Asamblea General.

- El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario.
- Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa.
- Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las cooperativas de ahorro y crédito.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 02/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



3.8.9 SERVICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA

Préstamos

- Comerciales
- Agricultura
- Quirografarios
- Emergentes

Inversiones

Ahorros a la vista.- Disponible en todo momento con pago mensual de interés.

Plazo fijo.- Inversiones desde \$ 100,00 dólares con las mejores tasas de interés del mercado financiero, sin descuentos. Pago de interés mensual o al vencimiento.

Beneficios

- Seguros de vida para los clientes permanentes.
- En caso de fallecimiento se le condona la deuda contraída.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 02/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**AP 50
1/1**

3.8.10 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA UTILIZADO

La cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos utiliza el sistema **VIMASISTEM** es un sistema confiable y fácil de utilizar dentro de la cooperativa y reúne las siguientes características.



Este sistema está diseñado para ayudar a los administradores en sus tareas diarias de los reportes ingresos, egresos, apertura de nuevos clientes entre otros, con el fin de controlar en forma oportuna, segura y confiable los datos y transacciones contables de todos los socios.

Beneficios son:

- Ahorros
- Prestamos
- Inversiones
- Bancos
- Contabilidad
- Reportes

3.8.11 PLAN DE CUENTAS

Ver anexo

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 02/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



3.8.12 IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES QUE ESTÁ OBLIGADO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, tiene como obligaciones tributarias que presentar al SRI:

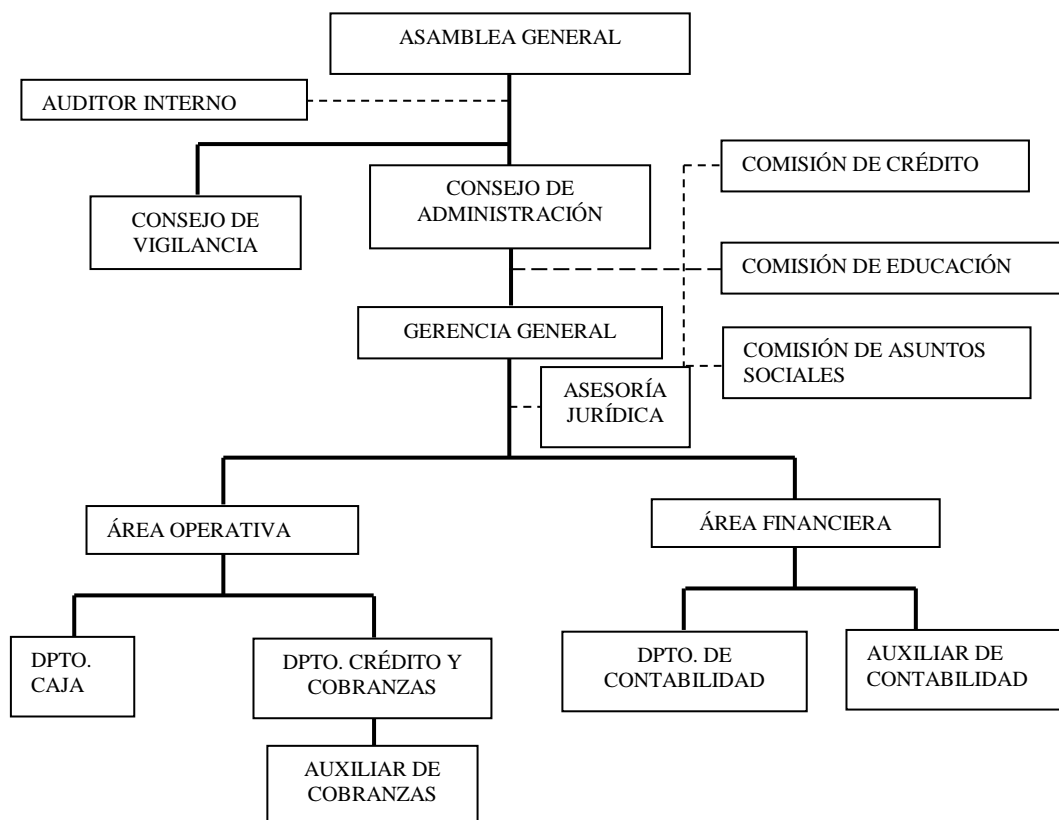
- Anexo de relación de dependencia
- Anexo transaccional
- Declaración del Impuesto a la Renta Sociedades
- Declaración de Retenciones en la fuente
- Declaración mensual del IVA

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 02/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



3.8.13 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

La estructura organizativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, es Lineal- Funcional, ya que la autoridad y responsabilidad es transmitida a través de una sola cadena de mando y también se establece un nivel de especialización para cada función de la institución.



El Nivel Legislador: se encuentra integrado por la Asamblea General de Socios, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia, estos organismos están integrados por los propietarios o también llamados socios de la Cooperativa.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 02/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**AP 70
2/2**

El Nivel Ejecutivo: está integrado por la Gerencia General. El Gerente General es el representante Legal de la Cooperativa y es el responsable del funcionamiento Institucional y por tanto del diseño y mantenimiento del Sistema de Control Interno. Además debe planificar y Coordinar la ejecución de las políticas internas.

El Nivel Asesor: se encuentra conformado por la comisión de crédito, la comisión de educación, la comisión de asuntos sociales y Asesoría Jurídica, que están vinculados laboralmente a la Organización, pero funcionalmente son independientes.

El Nivel Financiero: está conformado por el Departamento de Contabilidad, que constituye una unidad administrativa encargada de procesamiento y registro de las operaciones que diariamente realiza la Cooperativa, con el propósito de emitir reportes contables y financieros que les sirva a la Gerencia y Consejo de Administración, como una herramienta útil para la toma de decisiones, así como para el control que lleva a cabo el Consejo de Vigilancia.

El Nivel Operativo: abarca los Departamentos de Caja, Crédito y Cobranzas, que son los encargados de llevar a cabo las tareas vinculadas directamente con el objetivo social de la Cooperativa, es decir la captación de los recursos monetarios y la colocación de estos en operaciones de Crédito.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 02/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

IAC
1/1

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoria de Gestión Administrativa

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

DIRECCIÓN: Sigchos, Calle, Carlos H. Páez y 7 de Agosto Plaza 24 de mayo

PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

3.9 ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

REF.P/T	PROGRAMA DE TRABAJO	N°
P/A	Programa de Auditoria	1/1
C/CI	Cuestionario de Control Interno por Componente	1/2
M/P	Matriz de Ponderación de Riesgo por Componente	1/3
D/RC	Determinación del Riesgo y Confianza	1/1
I/G	Indicadores de Gestion	1/4
P/CI	Puntos de Control Interno por Componente	1/4
I/CI	Informe de Control Interno	1/4
I/F	Informe Final de Auditoría de Gestión	1/7
C/R	Conclusiones y Recomendaciones	1/2

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 10/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

P/A 1
1/1

3.9.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”
Tipo de Examen: Auditoría de Gestión Administrativa
Componente: Administrativo

OBJETIVO:

- Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía en el uso y distribución de los recursos.
- Determinar cuáles son las principales falencias que imposibilitan el desarrollo adecuado de la entidad.

N°	Procedimientos	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
1	Elaborar el cuestionario de control interno general por componentes.	CCI 1	S.C.M.M Y.L.S.C	10/07/2014
2	Elaborar una matriz de Ponderación de Riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Gestión.	MP 1	S.C.M.M Y.L.S.C	10/07/2014
3	Desarrollo de la hoja de hallazgos con los puntos de control interno.	PCI	S.C.M.M Y.L.S.C	10/07/2014

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 10/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

C/CI 1
1/3

3.9.2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”
Tipo de Examen: Auditoria de Gestión Administrativa
Componente: Administrativo
Subcomponente: Consejo de Administración y Vigilancia

N°	Preguntas	Respuesta			Funcionarios		Observación
		Si	No	NA	Si	No	
1	¿Conoce usted la misión y la visión de la cooperativa?		X		3	5	
2	¿Usted posee de un nivel educativo secundario?	X			7	1	No todos los que forman parte de este Consejo poseen título terminal.
3	¿Considera que la Entidad Financiera se encuentra en un buen posicionamiento en el mercado financiero?	X			6	2	Le falta mejorar la difusión de la Institución, es necesario implementar planes estratégicos.
4	¿Las resoluciones a las que concluye este departamento son llevadas en actas y tienen un orden cronológico?	X			8	0	
5	¿La publicidad con la que se viene manejando la Entidad es suficiente para dar a conocer sus servicios y beneficios?		X		2	6	No se invierte lo suficiente.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 10/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

C/CI 1
2/3

N°	Preguntas	Respuesta			Funcionarios		Observación
		Si	No	NA	Si	No	
6	¿Existe un control de todas las operaciones que realizan los funcionarios de cada uno de los departamentos?		X		7	1	Hace falta monitoreo.
7	¿Se Establece un presupuesto para capacitar al personal?		X		3	5	No existe, hace falta tratar ese tema.
8	¿Estima suficientes los requisitos que la entidad solicita para formar parte del Consejo de Administración y Vigilancia?	X			8	0	
9	¿Establece importante que los integrantes del Consejo tengan un título profesional?	X			8	0	Para que con su amplio conocimiento puedan aportar al crecimiento de la entidad.
10	¿Conoce usted cuales son las principales falencias que impiden el adecuado crecimiento y desarrollo de la Cooperativa?	X			6	2	Falta de preparación del personal, capacitación promoción de productos y servicios.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 10/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

C/CI 1
3/3

N°	Preguntas	Respuesta			Funcionarios		Observación
		Si	No	NA	Si	No	
11	¿Las sugerencias realizadas por el Gerente son consideradas y puestas en marcha luego de un previo análisis?	X			8	0	

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 10/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

M/P 1
1/3

3.9.3 MATRIZ DE PONDERACIÓN

N°	Preguntas	Ponderación	Calificación	Fuente Verificación	Observación
1	¿Conoce usted la misión y la visión de la cooperativa?	10	4	Consejo de Administración y Vigilancia	
2	¿Usted posee de un nivel educativo secundario?	10	7	Consejo de Administración y Vigilancia	No todos los que forman parte de este Consejo poseen título terminal.
3	¿Considera que la Entidad Financiera se encuentra en un buen posicionamiento en el mercado financiero?	10	8	Consejo de Administración y Vigilancia	Le falta mejorar la difusión de la Institución, es necesario implementar planes estratégicos.
4	¿Las resoluciones a las que concluye este departamento son llevadas en actas y tienen un orden cronológico?	10	10	Consejo de Administración y Vigilancia	
5	¿La publicidad con la que se viene manejando la Entidad es suficiente para dar a conocer sus servicios y beneficios?	10	3	Consejo de Administración y Vigilancia	No se invierte lo suficiente.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 10/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

M/P 1
2/3

MATRIZ DE PONDERACIÓN

N°	Preguntas	Ponderación	Calificación	Fuente Verificación	Observación
6	¿Existe un control de todas las operaciones que realizan los funcionarios de cada uno de los departamentos?	10	9	Consejo de administración y vigilancia	Hace falta monitoreo.
7	Se Establece un presupuesto para capacitar al personal.	10	4	Consejo de administración y vigilancia	No existe, hace falta tratar ese tema.
8	¿Estima suficientes los requisitos que la entidad solicita para formar parte del Consejo de Administración y Vigilancia?	10	10	Consejo de administración y vigilancia	
9	¿Establece importante que los integrantes del Consejo tengan un título profesional?	10	10	Consejo de administración y vigilancia	Para que con su amplio conocimiento puedan aportar al crecimiento de la entidad.
10	¿Conoce usted cuales son las principales falencias que impiden el adecuado crecimiento y desarrollo de la Cooperativa?	10	8	Consejo de administración y vigilancia	Falta de preparación del personal, capacitación promoción, productos y servicios.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 10/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



M&S
AUDITORES INDEPENDIENTES
Latacunga - Ecuador

ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

M/P 1
3/3

MATRIZ DE PONDERACIÓN

N°	Preguntas	Ponderación	Calificación	Fuente Verificación	Observación
11	¿Las sugerencias realizadas por el Gerente son consideradas y puestas en marcha luego de un previo análisis?	10	10	Consejo de Administración y Vigilancia	
TOTAL		Σ110	Σ 83		

Marcas de auditoría: Σ Sumado

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 10/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

D/RC 1
1/1

3.9.4 DETERMINACIÓN DEL RIESGO DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{83 \times 100}{110} = 75.45 \% \text{ ¥}$$

SIMBOLOGÍA

NC= Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

CONFIANZA	Bajo	Moderado	Alto
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	Alto	Moderado	Bajo

Conclusión: Dentro del proceso Administrativo del Consejo de Administración y Vigilancia se obtuvo una calificación moderada de 75.45% que equivale a un nivel de confianza moderado y de un riesgo moderado, por lo se puede evidenciar que en estos consejos, existen un sin número de falencias que se deben considerar con prontitud para que sean tomadas las medidas necesaria.

Marcas de auditoría: ¥ Calculo

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 10/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

P/A 2
1/1

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Componente: Administrativo

Subcomponente: Gerente General

OBJETIVO:

- Recopilar información adecuada y oportuna de las funciones administrativas de la Cooperativa.
- Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que desarrollan las actividades, para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CCI 2	S.C.M.M Y.L.S.C	11/07/2014
2	Elaborar una matriz de Ponderación de Riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Gestión.	MP 2	S.C.M.M Y.L.S.C	11/07/2014
3	Desarrollo de la hoja de hallazgos con los puntos de control interno.	PCI	S.C.M.M Y.L.S.C	11/07/2014

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 11/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

C/CI 2
1/2

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

Tipo de Examen: Auditoria de Gestión Administrativa

Componente: Administrativo

Subcomponente: Gerente General

Nº	Preguntas	Respuesta			Funcionarios		Observación
		Si	No	NA	Si	No	
1	¿Se ha realizado Auditoría de Gestión dentro de la entidad?		X		0	1	Solo se preocupan de lo financiero.
2	¿Existe un plan estratégico?		X		0	1	No ha diseñado un plan estratégico.
3	¿Considera usted que se están cumpliendo a cabalidad los objetivos, misión y visión planteadas por la cooperativa?	X			1	0	
4	¿Las distintas áreas administrativas tienen bien definidos sus responsabilidades?	X			1	0	
5	¿Existe un manual de funciones en la Cooperativa?		X		0	1	No existe un manual de funciones.
6	¿El personal que trabajan actualmente es suficiente para cumplir con las funciones encomendadas?	X			1	0	

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 11/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

C/CI 2
2/2

Nº	Preguntas	Respuesta			Funcionarios		Observación
		Si	No	NA	Si	No	
7	¿Las obligaciones de cada empleado están bien delimitadas?	X			1	0	
8	¿El personal está capacitado para realizar con eficacia sus funciones?	X			1	0	
9	¿La cooperativa cuenta con un reglamento interno?	X			1	0	
10	¿Los niveles jerárquicos establecidos actualmente son suficientes para el desarrollo eficiente de las actividades de la Cooperativa?	X			1	0	
11	¿Existe respaldos de la información administrativa y financiera?	X			1	0	
12	¿Cree usted que la publicidad de la cooperativa es suficiente?		X		0	1	Muchos clientes no conocen los beneficios que presta.
13	¿Existe buenas relaciones personales dentro de la cooperativa?	X			1	0	

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 11/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

M/P 2
1/3

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	Preguntas	Ponderación	Calificación	Fuente Verificado	Observación
1	¿Se ha realizado Auditoría de Gestión dentro de la entidad?	10	0	Gerente general	Solo se preocupan de lo financiero.
2	¿Existe un plan estratégico	10	0	Gerente general	No ha diseñado un plan estratégico.
3	¿Considera usted que se están cumpliendo a cabalidad los objetivos planteados por la Cooperativa?	10	10	Gerente general	
4	¿Las distintas áreas administrativas tienen bien definidos sus responsabilidades?	10	10	Gerente general	
5	¿Existe un manual funciones en la Cooperativa?	10	0	Gerente general	No existe un manual de funciones.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 11/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

M/P 2
2/3

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	Pregunta	Ponderación	Calificación	Fuente Verificado	Observación
6	¿El personal que trabaja actualmente es suficiente para cumplir con las funciones encomendadas?	10	10	Gerente general	
7	¿Las obligaciones de cada empleado están bien delimitadas?	10	10	Gerente general	
8	¿El personal está capacitado para realizar con eficiencia sus funciones?	10	10	Gerente general	
9	¿La cooperativa cuenta con un reglamento interno?	10	10	Gerente general	
10	¿Los niveles jerárquicos establecidos actualmente son suficientes para el desarrollo eficiente de las actividades de la Cooperativa?	10	10	Gerente general	
11	¿Existen respaldos de la información administrativa y financiera?	10	10	Gerente general	

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 11/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

M/P 2
3/3

MATRIZ DE PONDERACIÓN

N°	Preguntas	Ponderación	Calificación	Fuente Verificado	Observación
12	¿Cree usted que la publicidad de la cooperativa es suficiente?	10	0	Gerente general	Muchos clientes no conocen los beneficios que presta.
13	¿Existen buenas relaciones personales dentro de la Cooperativa	10	10	Gerente general	
Total		Σ 130	Σ 90		

Marcas de auditoría: Σ Sumado

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 11/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

D/RC 2
1/1

DETERMINACIÓN DEL RIESGO DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{90 \times 100}{130} = 69,23 \% \text{ ¥}$$

SIMBOLOGÍA

NC= Nivel de Confianza
CT= Calificación Total
PT= Ponderación Total

CONFIANZA	Bajo	Moderado	Alto
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	Alto	Moderado	Bajo

Conclusión: Mediante el análisis efectuado a la Gerencia General se obtuvo un nivel de confianza del 69,23 % que corresponde a un nivel de confianza moderado y un riesgo de control moderado, ya que es importante tomar en cuenta que el Gerente es el pilar fundamental para el desarrollo eficiente de la entidad y que siempre requiere de mucha atención.

Marcas de auditoría: ¥ Calculo

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 11/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

P/A 3
1/1

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Componente: Financiero

Subcomponente: Contadora

OBJETIVO:

- Obtener información precisa sobre las diferentes actividades que se desarrolla dentro del departamento.
- Conocer si están llevando adecuadamente los registros contables de la entidad para verificar el rendimiento económico de la cooperativa.

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CCI 3	S.C.M.M Y.L.S.C	12/07/2014
2	Elaborar una matriz de Ponderación de Riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Gestión.	MP 3	S.C.M.M Y.L.S.C	12/07/2014
3	Desarrollo de la hoja de hallazgos con los puntos de control interno.	PCI	S.C.M.M Y.L.S.C	12/07/2014

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 12/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

C/CI 3
1/2

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

Tipo de Examen: Auditoria de Gestión Administrativa

Componente: Financiero

Subcomponente: Contadora

Nº	Preguntas	Respuesta			Funcionarios		Observación
		Si	No	NA	Si	No	
1	¿Existe un sistema de archivo sistematizado para su fácil manejo?	X			1	0	
2	¿Se registran oportunamente las transacciones efectuadas durante el día?	X			1	0	
3	¿Cuenta con un fondo de caja chica para gastos menores?		X		0	1	No manejan caja chica.
4	¿Los Estados Financieros son realizados en base PCGA?	X			1	0	
5	¿Los activos fijos que posee la cooperativa se encuentran codificados?	X			1	0	Mediante números y letras
6	¿El sistema de registro de ingresos y egresos se ajusta a las necesidades de la cooperativa?	X			1	0	

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 12/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

C/CI 3
2/2

Nº	Preguntas	Respuesta			Funcionarios		Observación
		Si	No	NA	Si	No	
7	¿Se controla y coordina adecuadamente el registro contable?	X			1	0	
8	¿Cumple con el horario de trabajo establecido por la cooperativa?	X			1	0	No cuenta con un sistema de control de asistencia
9	¿El plan de cuentas está acorde a las necesidades de la cooperativa?	X			1	0	
10	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensualmente?	X			1	0	
11	¿Se han aplicado medidas de evaluación para verificar si se cumple con las funciones asignadas?	X			1	0	
12	¿La cooperativa durante sus funciones ha tenido problemas con el SRI?		X		0	1	

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 12/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

M/P 3
1/2

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	Preguntas	Ponderación	Calificación	Fuente Verificado	Observación
1	¿Existe un sistema de archivo sistematizado para su fácil manejo?	10	10	Contadora	
2	¿Se registran oportunamente las transacciones efectuadas durante el día?	10	10	Contadora	
3	¿Cuenta con un fondo de caja chica para gastos menores?	10	0	Contadora	No existe la apertura de caja chica
4	¿Los estados financieros son realizados en base a los PCGA?	10	10	Contadora	
5	¿Los activos fijos que posee la Cooperativa se encuentran codificados?	10	10	Contadora	Son codificados mediante números y letras
6	¿El sistema de registro de ingresos y egresos se ajusta a las necesidades de la Cooperativa?	10	10	Contadora	
7	¿Se controla y coordina adecuadamente el registro contable?	10	10	Contadora	

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 12/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

M/P 3
2/2

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	Preguntas	Ponderación	Calificación	Fuente Verificado	Observación
8	¿Cumple con el horario de trabajo establecido por la cooperativa?	10	10	Contadora	No cuenta con un sistema de control de asistencia
9	¿El plan de cuentas está acorde a las necesidades de la cooperativa?	10	10	Contadora	
10	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensuales?	10	10	Contadora	
11	¿Se han aplicado medidas de evaluación para verificar si se cumplen con las funciones asignadas?	10	10	Contadora	
12	¿La cooperativa durante sus funciones ha tenido problemas con el SRI?	10	0	Contadora	
Total		Σ 120	Σ 100		

Marcas de auditoría: Σ Sumado

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 12/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

D/RC 3
1/1

DETERMINACIÓN DEL RIESGO DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{100 \times 100}{120} = 83.33 \% \text{ ¥}$$

SIMBOLOGÍA

NC= Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

CONFIANZA	Bajo	Moderado	Alto
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	Alto	Moderado	Bajo

Conclusión: Al aplicar el cuestionario de control interno a la Contadora se obtuvo un nivel de confianza del 83.33% que corresponde a un nivel de confianza alto y un riesgo de bajo, por ello la probabilidad de que existan errores es mínima determinando así que no tienen factores de riesgo por lo que no es significativo pudiendo evidenciar que las actividades se cumplen de acuerdo al reglamento de la institución.

Marcas de auditoría: ¥ Calculo

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 12/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

P/A 4
1/1

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Componente: Asesoría de Crédito

Subcomponente: Asesor de Crédito

OBJETIVO:

- Determinar la calidad del servicio que ofrece al cliente en el otorgamiento del crédito para conocer si está capacitado en sus funciones.
- Evaluar si se cumple con sus funciones asignadas a fin de confirmar si cumple con el manual de funciones.

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CCI 4	S.C.M.M Y.L.S.C	13/07/2014
2	Elaborar una matriz de Ponderación de Riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Gestión.	MP 4	S.C.M.M Y.L.S.C	13/07/2014
3	Desarrollo de la hoja de hallazgos con los puntos de control interno.	PCI	S.C.M.M Y.L.S.C	13/07/2014

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 13/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

C/CI 4
1/2

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión Administrativa

Componente: Asesoría de créditos

Subcomponente: Asesor de créditos

Nº	Preguntas	Respuesta			Funcionarios		Observación
		Si	No	NA	Si	No	
1	¿Las funciones que realiza están acorde a su perfil profesional?		X		1	1	No todos tienen título de tercer nivel
2	¿Se realiza un control de la documentación que presentan los clientes en el momento de solicitar un crédito?	X			2	0	
3	¿Se efectúan inspecciones a los clientes, para el otorgamiento de los diferentes créditos?	X			2	0	
4	¿Se analiza oportunamente al cliente antes de emitir el crédito?	X			2	0	Se revisa en la central de riesgos a cliente para ver si no tiene problemas
5	¿El personal de créditos da el seguimiento necesario para el cobro de las respectivas cuotas de los clientes?	X			2	0	

Elaborado por: S.M/Y.S **Fecha:** 13/07/2014

Revisado por: C.C.M.M **Fecha:** 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

C/CI 4 2/2

Nº	Preguntas	Respuesta			Funcionarios		Observación
		Si	No	NA	Si	No	
6	¿Cuenta con políticas en cuanto: ✓ Plazos de crédito ✓ Sanciones ✓ Sujetos de crédito	X			2	0	Mediante números y letras
7	¿Se hace un listado de los nuevos socios y créditos realizados al día?		X		0	2	No porque solo lo realizan al fin de mes.
8	¿Tiene un límite en la emisión de los créditos?	X			2	0	Máximo hasta 8000 dólares
9	¿El Gerente General es el encargado de aprobar los créditos?	X			2	0	Aprueba conjuntamente con el comité de crédito

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 13/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

M/P 4
1/2

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	Preguntas	Ponderación	Calificación	Fuente Verificado	Observación
1	¿Las funciones que realiza esta acorde a su perfil profesional?	10	5	Asesor de Créditos	No todos tienen título de tercer nivel
2	¿Se realiza un control de la documentación que presenta los clientes en el momento de solicitar un crédito?	10	10	Asesor de Créditos	
3	¿Se efectúan inspecciones a los clientes, para el otorgamiento de los diferentes créditos?	10	10	Asesor de Créditos	
4	¿Se analiza oportunamente al cliente antes de emitir un crédito?	10	10	Asesor de Créditos	
5	¿El personal de créditos da el seguimiento necesario para el cobro de las respectivas cuotas de los clientes?	10	10	Asesor de Créditos	

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 13/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

M/P 4
2/2

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	Preguntas	Ponderación	Calificación	Fuente verificado	Observación
6	¿Cuenta con políticas en cuanto: ✓ Plazos de crédito ✓ Sanciones ✓ Sujetos de crédito	10	10	Asesor de créditos	Mediante números y letras
7	¿Se hace un listado de los nuevos socios y créditos realizados al día?	10	0	Asesor de créditos	No porque solo lo realizan al fin de mes.
8	¿Tiene un límite en la emisión de créditos?	10	10	Asesor de créditos	
9	¿El Gerente General es el encargado de aprobar los créditos?	10	10	Asesor de créditos	
Total		Σ 90	Σ 75		

Marcas de auditoría: Σ Sumado

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 13/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

D/RC 4
1/1

DETERMINACIÓN DEL RIESGO DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{75 \times 100}{90} = 83.33 \% \text{ ¥}$$

SIMBOLOGÍA

NC= Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

CONFIANZA	Bajo	Moderado	Alto
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	Alto	Moderado	Bajo

Conclusión: Al determinar el nivel de riesgo del Asesor de Crédito se obtuvo un nivel de confianza del 83.33 % que corresponde a un nivel de confianza alto y un riesgo de bajo, determinando así que no tiene factores de riesgo por lo que no es significativo, pudiendo evidenciar que las personas que presentan servicios en esta entidad son eficiente pero a la vez requieren una mejor dirección técnica y manuales de procedimientos para el desarrollo de las actividades.

Marcas de auditoría: ¥ Calculo

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 13/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

P/A 5
1/1

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Componente: Asesoría de Crédito

Subcomponente: Cajera

OBJETIVO:

- Obtener información suficiente y competente que permita determinar la eficiencia y eficacia en sus funciones.
- Verificar si existen falencias que afecten directamente en sus actividades diarias para conocer la capacidad profesional.

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CCI 5	S.C.M.M Y.L.S.C	14/07/2014
2	Elaborar una matriz de Ponderación de Riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Gestión.	MP 5	S.C.M.M Y.L.S.C	14/07/2014
3	Desarrollo de la hoja de hallazgos con los puntos de control interno.	PCI	S.C.M.M Y.L.S.C	14/07/2014

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 14/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

C/CI 5
1/1

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión Administrativa

Componente: Asesoría de créditos

Subcomponente: Asesor de créditos

Nº	Preguntas	Respuesta			Funcionarios		Observación
		Si	No	NA	Si	No	
1	¿Sus actividades son supervisadas?	X			1	0	Por la auxiliar contable.
2	¿Los desembolsos de caja están amparados por comprobantes?	X			1	0	Egresos
3	¿Se realizan arqueos de caja mensuales o sorpresivos?	X			1	0	
4	¿El efectivo recaudado por el cajero es depositado inmediatamente?		X		0	1	No porque es guardado en bóveda.
5	¿Se realizan a tiempo la reposición de caja chica?			X	0	1	No tiene caja chica todos los gastos se efectúa de caja general.
6	¿Está debidamente respaldado y protegido el efectivo?	X			1	0	
7	¿Existe una política para el manejo de fondos, en caso de existir sobrante o faltante de caja?		X		0	1	No porque no tienen un manual de funciones
8	¿Generalmente el monto diario asignado para las operaciones en caja, cubre en su totalidad con los requerimientos de los clientes?	X			1	0	

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 14/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

M/P 5
1/2

MATRIZ DE PONDERACIÓN

N°	Preguntas	Ponderación	Calificación	Fuente Verificado	Observación
1	¿Sus actividades son supervisadas?	10	10	Cajera	Por la auxiliar contable.
2	¿Los desembolsos de caja están amparados por comprobantes?	10	10	Cajera	Egresos
3	¿Se realizan arqueos de caja mensuales o sorpresaivos?	10	10	Cajera	
4	¿El efectivo recaudado por el cajero es depositado inmediatamente?	10	0	Cajera	No porque es guardado en bóveda.
5	¿Se realizan a tiempo la reposición de caja chica?	10	0	Cajera	No tiene caja chica todos los gastos se efectúa de caja general.
6	¿Está debidamente respaldado y protegido el efectivo?	10	10	Cajera	

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 14/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

M/P 5
2/2

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	Preguntas	Ponderación	Calificación	Fuente Verificado	Observación
7	¿Existe una política para el manejo de fondos, en caso de existir sobrante o faltante de caja?	10	0	Cajera	No porque no tienen un manual de funciones
8	¿Generalmente el monto diario asignado para las operaciones en caja, cubre en su totalidad con los requerimientos de los clientes?	10	10	Cajera	
Total		Σ 80	Σ 50		

Marcas de auditoría: Σ Sumado

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 14/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

D/RC 5
1/1

DETERMINACIÓN DEL RIESGO DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{50 \times 100}{80} = 62.5 \% \text{ ¥}$$

SIMBOLOGÍA

NC= Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

CONFIANZA	Bajo	Moderado	Alto
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	Alto	Moderado	Bajo

Conclusión: Al determinar el nivel de confianza a la cajera se obtuvo el 62.5 % que corresponde a un nivel de confianza moderado y un riesgo moderado, entendiéndose que no se está cumpliendo como es debida las actividades establecidas en esta área, pudiendo evidenciar que la persona que presenta servicios en esta entidad no es eficiente ya que requieren una mejor dirección técnica y manuales de procedimientos para el desarrollo de las actividades.

Marcas de auditoría: ¥ Calculo

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 14/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

P/CI
1/4

3.9.5 PUNTOS DE CONTROL INTERNO

N°	Subcomponente	Ref. P/T	Causa	Efecto	Recomendaciones
1	Consejo de Administración y Vigilancia	CCI 1	* El nivel de conocimiento del consejo no es adecuado para realizar las actividades encomendadas.	No puedan dar sugerencias ante posibles adversidades que se presenten.	Para la elección de los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia se debe establecer requisitos mínimos acorde a las necesidades de la institución.
2	Gerente general	CCI 2	*Dentro de la cooperativa no se han efectuado Auditorías de Gestión anteriormente.	La máxima autoridad no puede dar un comentario adecuado ante posibles inconvenientes.	El Gerente debe realizar Auditorías de Gestión a fin de conocer sus diferentes debilidades y amenazas que atraviesa la cooperativa.
3	Gerente general	CCI 2	*No prepara planes estratégicos para fortalecer la misión y visión.	Un inadecuado direccionamiento de las actividades.	Se debe elaborar planes estratégicos para actualizar y tomar medidas precautelares en fortalecimiento de la entidad.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 14/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

P/CI 2/4

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

N°	Subcomponente	Ref. P/T	Causa	Efecto	Recomendaciones
4	Gerente general	CCI 2	* No existe un manual de función institucional en el que describa detalladamente todas las actividades y funciones a realizar por parte de cada uno de los trabajadores.	Al no encontrar debidamente detallado las funciones y requisitos de cada puesto de trabajo la ejecución de las actividades no es acertada.	Gestionar con el Consejo de Administración y Vigilancia y procurar la elaboración del manual de funciones de la Cooperativa. Provisionalmente deberá analizar, establecer e informar por escrito sobre las funciones que desempeña.
5	Gerente general	CCI 2	*No se está cumpliendo a cabalidad los objetivos, planteados por la Cooperativa.	La administración no aplica estrategias adecuadas que ayuden al cumplimiento de los objetivos.	La administración debe plantear estrategias que permitan alcanzar los objetivos planificados por la cooperativa.
6	Contadora	CCI 3	* No existe la apertura de caja chica.	Los gastos menores que se efectúa en la cooperativa son directamente cubiertos por caja general.	La cooperativa debe realizar la debida apertura de caja chica para no utilizar los fondos de caja general.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 14/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

P/CI
3/4

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

N°	Subcomponente	Ref. P/T	Causa	Efecto	Recomendaciones
7	Contadora	CCI 3	*La cooperativa no cuenta con sistema de registro de entrada y salida del personal.	No existe información confiable sobre el cumplimiento de la jornada de trabajo.	Implantar un sistema de registro de entrada y salida del personal con la finalidad de mantener controlada sus actividades diarias.
8	Asesor de créditos	CCI 4	*Las funciones que realiza no están acorde a su perfil profesional.	Ineficiencia al momento de realizar las actividades asignadas.	Contratar al personal a través de un concurso interno de merecimiento en caso de incumplimiento sugerirlo que siga preparándose.
9	Asesor de créditos	CCI 4	* No cuenta con un listado de los nuevos socios y créditos que realizan al día.	Desconocimiento de la integración de nuevos clientes y los créditos que emite al día.	Realizar un informe en donde se detalle el listado diario de los nuevos clientes que forman parte de la cooperativa.
10	Asesor de créditos	CCI 4	*No se cumplen con las políticas de crédito.	Poca probabilidad de recuperación de la cartera vencida.	Cumplir con las políticas de crédito establecidas por la cooperativa para evitar un alto nivel de cartera vencida

Elaborado por: S.M/Y.S

Fecha: 14/07/2014

Revisado por: C.C.M.M

Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

P/CI
4/4

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

N°	Subcomponente	Ref. P/T	Causa	Efecto	Recomendaciones
11	Cajera	CCI 5	*El efectivo recaudado en el día no es depositado inmediatamente.	La cooperativa corre el riesgo de un desfallo del dinero recaudado.	<ul style="list-style-type: none">✓ Realizar el depósito inmediato del dinero de caja para evitar la sustracción por parte de ajenos.✓ Se debe contratar guardias de seguridad para el resguardo del efectivo y los activos que posee la cooperativa.
12	Cajera	CCI 5	*No existe políticas para el manejo de fondos en caso de un sobrante o faltante de caja.	Saldo irreal de caja.	Establecer políticas para el manejo de caja en caso de existir faltante o sobrante del efectivo.
13	Capacitación del personal	IG 2/3	*El personal no está capacitado.	Las actividades asignadas a los funcionarios no desarrollarán adecuadamente.	Se realice capacitaciones constantes al personal para que se desenvuelva eficientemente un su función.

Marcas de auditoría: * Hallazgos

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 14/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

I/G
1/4

3.9.6 DESARROLLO DE LOS INDICADORES

EFICACIA

$$\text{Misión} = \frac{\text{Trabajadores que conocen} \times 100}{\text{Total de trabajadores}}$$

$$\text{Misión} = \frac{2 \times 100}{8} = 25\%$$

Conclusión

Mediante los datos obtenidos se puede sacar como conclusión que el 25% si conoce la misión mientras que el 75% no conoce, por no contar con un plan estratégico.

$$\text{Visión} = \frac{\text{Trabajadores que conocen} \times 100}{\text{Total de trabajadores}}$$

$$\text{Visión} = \frac{2 \times 100}{8} = 25\%$$

Conclusión

El 25% de los empleados conocen la visión de la institución mientras que el 75% del personal no tienen claro cuál es la misión que desea alcanzar en un futuro.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 14/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

I/G
2/4

$$\text{Objetivos} = \frac{\text{Objetivos alcanzados} \times 100}{\text{Objetivos planteados}}$$

$$\text{Objetivos} = \frac{4 \times 100}{5} = 80\%$$

Conclusión

El 100% de los objetivos planteados por la institución, se han cumplido el 80% y el 20% no se han cumplido, debidos a que no tienen un claro conocimiento del plan estratégico.

EFICACIA

$$\text{Políticas} = \frac{\text{Políticas aplicadas} \times 100}{\text{Políticas establecidas}}$$

$$\text{Políticas} = \frac{3 \times 100}{6} = 50\%$$

Conclusión

El 50% del personal señala que si se están cumpliendo las políticas de la cooperativa, mientras que el otro 50% opina que no se están dando cumplimiento con las políticas establecidas ya que no se ha dado la suficiente cobertura en todas las áreas.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 14/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

I/G
3/4

ECONOMÍA

$$\text{Capacitación del Personal} = \frac{\text{Personal Capacitado} \times 100}{\text{Total Personal}}$$

$$\text{Capacitación del Personal} = \frac{2 \times 100}{8} = 25\%$$

Conclusión

Mediante el análisis efectuado se obtuvo el 25% lo que refleja que no existe un plan de capacitación previo para el personal por lo que se encuentra en un nivel deficiente, se debe realizar capacitaciones al personal, se propone un **PCI 13**.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 14/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

I/G
4/4

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Índice de Liquidez = Activo Corriente / Pasivo Corriente

Índice de liquidez= 1.132.143,32 / 1.017.913,45

Índice de liquidez= 1.11

Conclusión

Se puede observar que la cooperativa por cada dólar de deuda de corto plazo dispone de 1.11 dólares, para poder cancelar.

INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO

Índice de Endeudamiento = Pasivo Total / Activo Total

Índice de Endeudamiento = 1.017.913,45 / 1.22.2588,10

Índice de Endeudamiento = 0.83 * 100 = 83%

Conclusión

Del 100% del activo total de la cooperativa el 83% es financiado.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 14/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

I/CI
1/4

3.9.7 INFORME DE CONTROL INTERNO

Sigchos, 21 de Julio del 2014

Licenciado

Pompilio Arguello

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

Presente.-

De nuestra consideración:

Realizada la Evaluación de Control Interno de la Cooperativa a fin de determinar la eficiencia eficacia y economía con la que se utiliza los recursos se realizan las operaciones se obtuvo los siguientes datos:

➤ **NO EFECTÚAN AUDITORIAS DE GESTIÓN**

Conclusión

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.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

I/CI
2/4

➤ **INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES**

Conclusión

La cooperativa no cuenta con un manual de funciones institucional, que facilite el desarrollo de las actividades de manera eficiente y ordenada debido a que las autoridades no han determinado cuales son las necesidades y requerimientos urgentes de cada área y que puedan ocasionar graves problemas inclusive poner en riesgo a la cooperativa.

Recomendación

Gestionar con el Consejo de Administración y Vigilancia la elaboración del manual de funciones de la Cooperativa, analizando las actividades de cada empleado a desempeñar a fin de que exista la segregación de funciones.

➤ **NO CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO**

Conclusión

La cooperativa al no contar con un plan estratégico definido en el cual se diseñe estrategias que le permitan alcanzar los objetivos, misión y visión planteada no podrá tener un buen direccionamiento de las actividades.

Recomendación

El Gerente debe iniciar la elaboración de un plan estratégico conjuntamente con el Consejo de Administración y Vigilancia a fin de contar con un modelo que guie al logro de los fines para la cual fue creada la cooperativa, de tal forma establecer estrategias y metas alcanzables en cada uno de los departamentos.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

I/CI
3/4

➤ **LA ENTIDAD NO CUENTA CON LA SUFICIENTE PUBLICIDAD**

Conclusión

Por falta de publicidad, la cooperativa no cuenta con suficientes socios esto implica un inadecuado 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.

➤ **FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

Conclusión

La cooperativa tiene una capacitación eventual no permanente, conllevando que los funcionarios estén desactualizados en sus conocimientos y no puedan solucionar con facilidad los diversos problemas que se le presente a los clientes.

Recomendación

El responsable de la entidad debe establecer un plan de capacitación para el personal ya que esto les hará enriquecer sus conocimientos mismo que comprenderá: conferencias, seminarios, cursos dentro de las horas laborables beneficiando al desempeño eficiente de las actividades, además los miembros de la cooperativa deberán conocer con exactitud cuáles son los objetivos que deben cumplir.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

I/CI
4/4

- **NO TIENE UN SISTEMA DE ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL**

Conclusión

La cooperativa no puede controlar el ingreso del personal, ya que, no utiliza un sistema de registro para la entrada y salida, existiendo un desconocimiento en el cumplimiento del horario de trabajo.

Recomendación

Es importante implantar un sistema que controle la asistencia del personal, a fin de mantener una información confiable y sobre todo verificar si los empleados cumplen con el horario de trabajo establecido.

- **EL PERSONAL NO CUENTA CON PERFILES PROFESIONALES.**

Conclusión

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.

Elaborado por: S.M/Y.S	Fecha: 21/07/2014
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 08/08/2014



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”**

EN LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

- ✓ **Componente Administrativa**
- ✓ **Componente Financiero**
- ✓ **Componente de Asesoría de Crédito**

INFORME DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012



Licenciado

Pompilio Arguello

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Hemos efectuado una Auditoría de Gestión Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

Nuestra Auditoría de Gestión Administrativa fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener evidencia razonable de la información y documentación examinada que no contenga exposiciones erróneas de carácter significativo.

La evaluación incluye el estudio de los componentes; Administrativo, Financiero y Crédito; y, como subcomponentes Consejo de Administración y Vigilancia la Gerencia, Contabilidad, Asesoría de Créditos y Caja.

Los resultados obtenidos se encuentran expresados en las conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente

.....
Mery María Serrano Chicaiza

172072538-9

Auditora

.....
Silvia Cumandá Yauli Llumiquinga

050349980-8

Auditora



3.9.8 INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la Auditoría

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” ubicada en el Cantón Sigchos, Provincia de Cotopaxi, se realizó la Auditoría de Gestión Administrativa para medir y analizar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos, misión y visión.

Objetivo General

Conocer la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”, a fin de evaluar el desempeño de las actividades mediante la aplicación de indicadores de gestión que evalúen el grado de eficiencia, eficacia y economía de los recursos que están siendo utilizados, y que permitan medir el cumplimiento de los objetivos.

Objetivos Específicos

- Establecer la existencia de indicadores de gestión que nos permitan evaluar los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos mencionados.
- Examinar si el personal está cumpliendo con las funciones designadas.
- Analizar la eficiencia de las operaciones realizadas para determinar las debilidades encontradas en el transcurso de la evaluación del control interno,



con el fin de emitir sugerencias y recomendaciones que contribuyan al mejoramiento de la gestión de la cooperativa.

Alcance

Se realizó la Auditoría de Gestión Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” para determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos midiendo el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se utilizan los recursos asignados, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

Enfoque

La Auditoría de Gestión Administrativa realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” está orientada a determinar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos, además verificar el cumplimiento de los objetivos.

Componentes Auditados

Los componentes Auditados en la cooperativa son:

Componente Administrativo: Consejo de Administración y Gerencia

Componente Financiero: Contabilidad

Componente de Crédito: Asesoría de Crédito y Caja

Indicadores Utilizados

En el análisis efectuado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” se aplicó indicadores de gestión y económicos que ayudaron a medir la eficiencia, eficacia y economía de los recursos de la entidad.



RESULTADO GENERAL DE CONTROL INTERNO

➤ NO EFECTÚAN AUDITORIAS DE GESTIÓN

Conclusión

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.

➤ INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES

Conclusión

La cooperativa no cuenta con un manual de funciones institucional, que facilite el desarrollo de las actividades de manera eficiente y ordenada debido a que las autoridades no han determinado cuales son las necesidades y requerimientos urgentes de cada área y que puedan ocasionar graves problemas inclusive poner en riesgo a la cooperativa.

Recomendación

Gestionar con el Consejo de Administración y Vigilancia la elaboración del manual de funciones de la Cooperativa, analizando las actividades de cada empleado a desempeñar a fin de que exista la segregación de funciones.



➤ **NO CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO**

Conclusión

La cooperativa al no contar con un plan estratégico definido en el cual se diseñe estrategias que le permitan alcanzar los objetivos, misión y visión planteada no podrá tener un buen direccionamiento de las actividades.

Recomendación

El Gerente debe iniciar la elaboración de un plan estratégico conjuntamente con el Consejo de Administración y Vigilancia a fin de contar con un modelo que guie al logro de los fines para la cual fue creada la cooperativa, de tal forma establecer estrategias y metas alcanzables en cada uno de los departamentos.

➤ **LA ENTIDAD NO CUENTA CON LA SUFICIENTE PUBLICIDAD**

Conclusión

Por falta de publicidad, la cooperativa no cuenta con suficientes socios esto implica un inadecuado 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.

➤ **FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

Conclusión

La cooperativa tiene una capacitación eventual no permanente, conllevando que los funcionarios estén desactualizados en sus conocimiento y no puedan solucionar con facilidad los diversos problemas que se le presente a los clientes.



Recomendación

El responsable de la entidad debe establecer un plan de capacitación para el personal ya que esto les hará enriquecer sus conocimientos mismo que comprenderá: conferencias, seminarios, cursos dentro de las horas laborables beneficiando al desempeño eficiente de las actividades, además los miembros de la cooperativa deberán conocer con exactitud cuáles son objetivos que deben cumplir.

- **NO TIENE UN SISTEMA DE ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL**

Conclusión

La cooperativa no puede controlar el ingreso del personal, ya que, no utiliza un sistema de registro para la entrada y salida, existiendo un desconocimiento en el cumplimiento del horario de trabajo.

Recomendación

Es importante implantar un sistema que controle la asistencia del personal, a fin de mantener una información confiable y sobre todo verificar si los empleados cumplen con el horario de trabajo establecido.

- **EL PERSONAL NO CUENTA CON PERFILES PROFESIONALES.**

Conclusión

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.

RESULTADOS POR COMPONENTE

Componente: Administrativo

Subcomponente: Consejo de Administración y Vigilancia

Observación

El Consejo de Administración y Vigilancia no cuenta con un personal adecuado ya que el perfil profesional de los mismos no es el indicado para la realización de las actividades a ellos encomendados.

Conclusión

Al no contar la entidad con un personal capacitado para la realización de actividades, el direccionamiento de este no será el adecuado.

Recomendación

Todo el personal aspirante a miembro del Consejo de Administración y Vigilancia deberá cumplir con requisitos que la entidad formule, para el buen manejo y una adecuada toma de decisiones.

Componente: Administrativo

Subcomponente: Gerencia

Observación

La Gerencia no dispone de una Plan Estratégico para fortalecer la misión y visión, por ende no se podrá cumplir con los objetivos y metas trazadas por la entidad en el tiempo establecido, ocasionando retrasos en su administración.



Conclusión

La cooperativa al no contar con un plan estratégico definido en el cual se diseñe estrategias que le permitan alcanzar los objetivos, misión y visión planteada no podrá tener un buen posicionamiento en el mercado.

Recomendación

El Gerente debe iniciar la elaboración de un plan estratégico conjuntamente con el Consejo de Administración y Vigilancia a fin de contar con un modelo que guie al logro de los fines para la cual fue creada la cooperativa, de tal forma establecer estrategias y metas alcanzables en cada uno de los departamentos.

Observación

El personal que labora dentro de la cooperativa no recibe capacitaciones.

Conclusión

El personal que labora en cada una de las áreas de la cooperativa no está capacitado constantemente, dificultando en el direccionamiento de las actividades encomendadas.

Recomendación

Incentivar al personal mediante cursos de capacitaciones constantes y de tal forma rinda eficientemente en cada área de la entidad.

Componente: Asesoría de Crédito

Subcomponente: Asesor de crédito

Observación

En el momento de emisión de créditos se debe analizar absolutamente la capacidad de pago del cliente.



Conclusión

La cooperativa puede disminuir su capital por la acumulación de créditos incobrables si no se toman las debidas medidas correctivas.

Recomendación

Para el otorgamiento de créditos el asesor de crédito deberá realizar una inspección íntegra para asegurar el cobro y evitar una cartera vencida.

Componente: Asesoría de Créditos

Subcomponente: Caja

Observación

El departamento no cuenta con una política que establezca el destino de sobrante o faltante de dinero.

Conclusión

No existe una política adecuada para el manejo de fondos en el caso de existir un sobrante o faltante lo cual no permite conocer el destino de los mismos.

Recomendación

Se debe fortalecer e incluir en el reglamento una política para el caso de sobrante o faltante de dinero en caja, ya que, no hay una normativa en donde se establezca la asignación de estos fondos.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Luego del desarrollo de la investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Una vez realizada la Auditoría de Gestión se pudo determinar que no cuenta con un Plan Estratégico que permita trazar sus objetivos, misión y visión según la realidad, que ayude al cumplimiento de las expectativas para las cuales fue creada.
- Al efectuar el examen se encontró con falencias que indirectamente afecta el desarrollo de la entidad, el no contar con un manual de funciones que ayude al desenvolvimiento eficiente de las actividades conllevando a que no exista una segregación de funciones, por otro lado el personal que trabaja no posee títulos profesionales.
- Uno de los factores más importantes con los que debe contar una institución financiera es mantener al personal motivado y sobre todo tener una constante capacitación de acuerdo a las áreas que desempeñan de manera que los empleados puedan brindar un excelente servicio a la sociedad.



RECOMENDACIONES

- Crear un Plan Estratégico que ayude alcanzar los objetivos, misión y visión que tiene la cooperativa con la finalidad de poder tomar decisiones acertadas.
- La máxima autoridad debe elaborar un manual de funciones en donde se detalle las funciones que le corresponde a cada empleado a fin de que puedan desenvolverse eficientemente en el puesto de trabajo, además dicho personal debe retomar sus estudios con el objetivo de seguir actualizando sus conocimientos conforme va actualizándose la legislación del país.
- La cooperativa debe realizar capacitaciones una vez al mes sobre las funciones que desempeña dentro de las áreas que son responsables cada uno de los empleados ya que es una forma que el personal se motive para desarrollar las actividades eficientemente y así brindar un servicio de calidad.



BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Citada

AMARU MAXIMIANO, Antonio Cesar. “Fundamentos de administración, teoría general y proceso administrativo”. Primera edición, México: Pearson Educación de México S.A. de C.V., 2009; pág. 6-7

ANTHONY, Robert N. “Sistemas de Control de Gestión”. Duodécima edición, México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA, 2008; pág.61

BRIGHAM, Eugene F. “Fundamentos de Administración Financiera” Décima edición, España: Cengage Learning Editores, 2005 pág.56

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, Manual de Auditoría de gestión; Quito – Ecuador 2001; Pág. 20 – 36

DÁVALOS, Nelson. Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría. 3ed. Quito, Editorial Abaco, 2003. pág. 50

ESPINOZA, Diana, YEPES, Liliana. “Folleto de Gestión Administrativa de una empresa”, SENA complejo Tecnológico para la Gestión Agro empresarial Santa Rosa de Osos, 2012; pág. 3

MANTILLA, Samuel Alberto, “Control Interno” Primera Edición, Bogotá 2005 Editorial Kimpres Ltda., pág. 4

NAVARRO, Marcos, “Cuerpo de la Gestión Administrativa”. 8ª Edición. Editorial Mad, Sl., España 2006. pág. 325

TAYLOR, Donald “Auditoría Conceptos y Procedimientos” Edición Primera, Editorial Limusa, S.A México 1998 pág. 30



Bibliografía Consultada

ANDRADE, Ramiro; Auditoría teoría Básica-Enfoque Moderno; Editorial Universidad Técnica de Loja; Loja-Ecuador

BRAVO, Mercedes; Contabilidad General; Tercera Edición; Quito; Editorial Nuevodia; 2000; IS BN: 9978-40-476-7

INVANCEVICH, John; Administración de Recursos Humanos; Novena Edición; México; Editorial Mc Graw Hill; 2005; IS BN 10: 979-104597-1

MALDONADO, Milton; Auditoria de Gestión; Segunda Edición; Quito; Editorial Abaco; 2004; P.O.Box: 17-114895

Bibliografía Virtual

HURTADO FLORES, Pablo Emilio. Disponible en la página web: <<http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/caracteristicas-auditoria>> (21-02-2014; 16:14)

RIVERA HURTADO, Melissa; Auditoría y Control Interno. Disponible en página web: <<http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-auditoria/>> (20-02-2014; 14:39)

<http://gestion-admtiva.blogspot.com/> (11-02-2014: 11:24)

<http://www.google.com/search?hl=es&q=sistema+cooperativo+en+cotopaxi&btnG=B%C3%BAsqueda&lr=> (13-02-2014; 15:45)



ANEXOS



ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

La información que Ud. nos brinde será de absoluta reserva puesto que es necesario para la elaboración de nuestra investigación.

Objetivo: Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.

- 1. ¿Qué entiende por Auditoría de Gestión?**

- 2. ¿La Cooperativa cuenta con misión, visión y objetivos bien definidos?**

- 3. ¿La entidad ha cumplido en tiempo, lugar y calidad los objetivos y metas establecidos, en caso de no cumplir que estrategias aplica?**

- 4. ¿Posee la cooperativa un manual de funciones u otra herramienta para realizar sus actividades de manera idónea, como esta herramienta le ha ayudado a la cooperativa?**

- 5. ¿Cuál es el organismo de control que le regula?**

- 6. ¿El personal que labora en la Cooperativa se encuentra capacitado y especializado?**



- 7. ¿Qué tipo de control ha implantado la Cooperativa?**

- 8.- ¿Cómo califica usted al personal que labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”?**

- 9.- ¿Qué mecanismos usa para la selección del personal?**

- 10. ¿Cree usted que mediante la aplicación de la Auditoria de Gestión se evalué la eficiencia y eficacia en la administración de recursos y contribuyan en el cumplimiento de objetivos?**



ANEXO 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CAJERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE SIGCHOS”

La información que Ud. nos brinde será de absoluta reserva puesto que es necesario para la elaboración de nuestra investigación.

Objetivo: Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.

- 1. ¿Cuáles son las sanciones que usted recibe al no realizar bien sus actividades dentro de la Cooperativa?**
- 2. ¿Usted sabe cuáles son los beneficios sociales que recibe de la Cooperativa?**
- 3. ¿Cuál es su horario de trabajo?**
- 4. ¿Qué tiempo trabaja en la Cooperativa?**
- 5. ¿Le realizan arqueos de caja sorprendidos?**
- 6. ¿Cuál es el procedimiento que se efectúa con el dinero recaudado al final del día?**
- 7. ¿Usted recibe capacitaciones constantes?**



ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”

Objetivo: Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012 para la toma de decisiones.

INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente cada pregunta.
- Señale con una X su respuesta.

1. ¿El servicio de atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” es?

Muy bueno

Bueno

Regular

Mala

2. ¿Los trámites que usted realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” son realizados de manera rápida y oportuna?

SI

NO

3. Considera que existe suficiente publicidad para promocionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”.

SI

NO



4. **¿Conoce los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos”?**
- SI
- NO
5. **¿En qué servicios cree que sea necesario fortalecer a la cooperativa?**
- Capacitación en emprendimiento
- Seguro de vida
6. **¿Usted ha solicitado un crédito alguna vez?**
- SI
- NO
- Si su respuesta es afirmativa continúe con la encuesta caso contrario gracias.
7. **El crédito que usted adquiere de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Sigchos” lo destina para:**
- Agricultura
- Negocio
- Educación
- Consumo
8. **¿Usted está conforme con los requisitos de la Cooperativa para otorgar créditos?**
- SI
- NO
9. **En qué tiempo se otorgan los créditos.**
- 1 a 5 días
- 6 a 15 días
- 15 a 30 días
- Más de 30 días
10. **¿Está de acuerdo con la tasa de interés que le cobran por la concesión del crédito?**
- SI
- NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

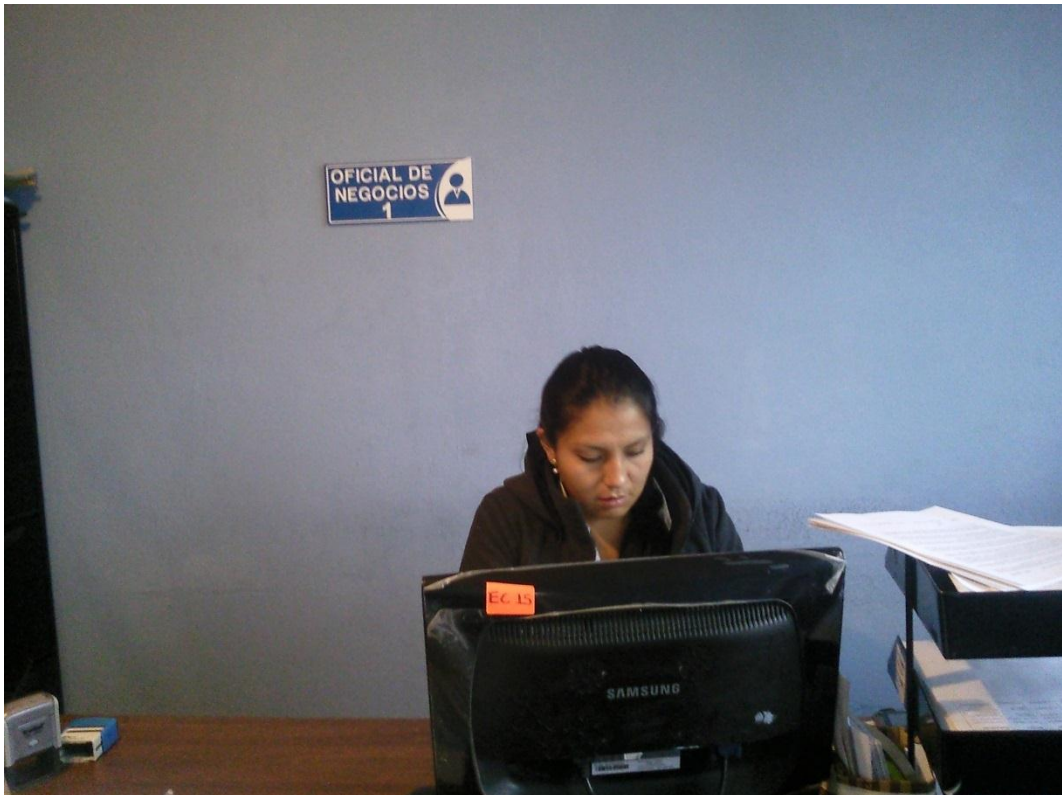


M&S
AUDITORES INDEPENDIENTES
Latacunga - Ecuador





M&S
AUDITORES INDEPENDIENTES
Latacunga - Ecuador





M&S
AUDITORES INDEPENDIENTES
Latacunga - Ecuador

