



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

### INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### TESIS DE GRADO

#### TÍTULO:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO MULALILLO LTDA. DE LA PROVINCIA DE  
COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO, PARROQUIA MULALILLO,  
PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010.”**

Tesis presentada previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, CPA

#### AUTOR

Jiménez Jiménez Ibed Guadalupe

#### DIRECTOR

Dra. Mónica Jeaneth Barbosa Reyes

Latacunga - Ecuador  
Febrero- 2012

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO, PARROQUIA MULALILLO, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010.”**, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

---

Ibed Guadalupe Jiménez Jiménez  
C.I. 050314464-4

## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

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

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO, PARROQUIA MULALILLO, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010.”**, de Jiménez Jiménez Ibed Guadalupe, postulante de la especialidad de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Octubre, 2011

El Director

-----  
Dra. Mónica Jeaneth Barbosa Reyes



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD 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 de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, la postulante Jiménez Jiménez Ibed Guadalupe con el título de tesis: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO, PARROQUIA MULALILLO, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010.”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, Enero, 2012.

Para constancia firman:

.....  
Lcda. Guadalupe Bonilla  
**PRESIDENTE**

.....  
Eco. Marco Veloz  
**MIEMBRO**

.....  
Lcda. Angelita Falconi  
**OPOSITOR**

## **AVAL DE LA EMPRESA**

## **CERTIFICADO**

Yo Martha Gabriela Sandoval Tumailla con CI 050266708-2, en calidad de docente de Inglés en la Academia Militar General Miguel Iturralde N° 2 Tumbaco tengo a bien **CERTIFICAR** que la egresada Jiménez Jiménez Ibed Guadalupe con C.I. 050314464-4, ha realizado la debida revisión y corrección del Resumen (Summary) de Tesis de grado con el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO, PARROQUIA MULALILLO, PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010.”**, el cual se encuentra bien estructurado, dando fe al presente trabajo.

Por tal motivo la peticionaria puede hacer uso del presente certificado para la presentación del mencionado trabajo investigativo.



Licda. Gabriela Sandoval  
**DOCENTE DE LA ACADEMIA GENERAL MIGUEL ITURRALDE N°2  
TUMBACO**

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero agradecer a la Universidad Técnica de Cotopaxi por haberme abierto sus puertas, lo que permitió alcanzar una meta más en mi vida y por ende a sus distinguidos profesores quienes impartieron sus conocimientos y valores para ser una buena profesional.*

Ibed Guadalupe

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo lo dedicó con mucho cariño a mis queridos padres quienes fueron las personas que me apoyaron para culminar mi carrera profesional, a mis tías y hermanos quienes me impulsan e inspiran para lograr y cumplir mis metas, sueños y anhelos.*

Ibed Guadalupe



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

**TEMA:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO, PARROQUIA MULALILLO, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010.”

**Autor:**

**Ibed Guadalupe Jiménez Jiménez**

## RESUMEN

En el presente trabajo investigativo se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda. de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo, Parroquia Mulalillo, período del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2010, con el objetivo de desarrollar una Auditoría de Gestión para emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar las operaciones de la institución.

La metodología utilizada fue descriptiva, exploratoria, no experimental, deductivo y analítico del mismo modo dicha investigación es bibliográfica, para el desarrollo de la misma se utilizó técnicas de Auditoría tales como las guías de entrevistas, encuestas, observación y cuestionarios de control interno.

Dentro de la propuesta contiene los tres archivos tales como el archivo de planificación, archivo permanente y archivo de análisis, mediante estos, se pudo encontrar las debilidades que se presenta en la institución, a través de los resultados se elaboró un informe que ayude a la Cooperativa a un desempeño eficiente y una correcta utilización de los recursos.

La Auditoría de Gestión de la institución es muy fundamental ya que ayudó a la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía del desempeño del personal y la optimización de los recursos disponibles, lo que permitió el mejoramiento continuo de la Cooperativa.

Toda institución debería aplicarse Auditorías de Gestión, misma que evalúa su gestión y permita identificar el grado de cumplimiento de los controles internos para determinar cuan eficientes y confiables son los mismos.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

**TEMA:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO, PARROQUIA MULALILLO, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010.”

**Autor:**

**Ibed Guadalupe Jiménez Jiménez**

## ABSTRACT

The present research project was made in Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda. of the Cotopaxi, Province, Salcedo City, Mulalillo Parish, period of January 1<sup>st</sup> to December 31<sup>st</sup>, 2010 with the objective to develop An Audit of Management to emit a report that contain conclusions and recommendations that help to improve the operations of the institution.

The methodology was descriptive, exploratory, non-experimental, deductive and analytical in the same way this investigation is bibliographical, for the development of the same was used techniques of Audit such as the guides of interviews, surveys, observation and questionnaires of internal control.

Within the proposal it contains the three archives such as the planning file, permanent file and file of analysis, by means of these, could be found the weaknesses that appear in the institution, through the results a report was elaborated that helps to the Cooperative an efficient performance and a correct use of resources.

The management audit of the institution is very fundamental because he helped evaluation of the efficiency, effectiveness and economy of the performance of staff and the optimization of the resources available, which allowed the continuous improvement of the cooperative.

Every institution should implement management audits, evaluates its management and identifying the degree of compliance with internal controls to determine how efficient and reliable are the same.

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
<b>PORTADA</b>	<b>i</b>
<b>Autoría</b>	<b>ii</b>
<b>Aval del Director de Tesis</b>	<b>iii</b>
<b>Aval de Aprobación del Tribunal</b>	<b>iv</b>
<b>Aval de la Empresa</b>	<b>v</b>
<b>Aval del Summary</b>	<b>vi</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>vii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>viii</b>
<b>Resumen</b>	<b>ix</b>
<b>Abstract</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b>	<b>3</b>
<b>1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>4</b>
1.1.1 Gestión Administrativa	4
1.1.1.1 Proceso Administrativo	4
1.1.2 Gestión Financiera	5
<b>1.2 COOPERATIVA</b>	<b>6</b>
1.2.1 Reseña Histórica	6
1.2.2 Organización	6
1.2.3 Clasificación de las Cooperativas	6
1.2.4 Clases de Cooperativas	8
<b>1.3 CONTABILIDAD</b>	<b>8</b>
<b>1.4 CONTROL INTERNO</b>	<b>9</b>
1.4.1 Importancia del Control Interno	10
1.4.2 Objetivos del Control Interno	10
1.4.3 Principios de Control Interno	11

1.4.4	Responsabilidad por el Control Interno	12
1.4.5	Componentes del Control Interno	12
1.4.6	Evaluación del Control Interno	13
1.4.7	Tiempos de Control	14
1.4.8	Métodos de Evaluación de Control Interno	14
1.5	AUDITORÍA	15
1.5.1	Antecedentes	15
1.5.2	Concepto	16
1.5.3	Objetivos	17
1.5.4	Tipos de Auditorías	17
1.5.5	Auditor	19
1.5.5.1	Funciones del Auditor	20
1.5.5.2	Código de Ética Profesional	21
1.5.5.3	Tipos de Auditores	21
1.6	AUDITORÍA DE GESTIÓN	22
1.6.1	Gestión	22
1.6.1.1	Elementos de la Gestión	22
1.6.1.2	Interrelación entre los Elemento de la Gestión	23
1.6.2	Control	24
1.6.2.1	Control de la Gestión	24
1.6.3	Antecedentes de la Auditoría de Gestión	25
1.6.4	Conceptos de Auditoría de Gestión	25
1.6.5	Importancia de la Auditoría de Gestión	26
1.6.6	Objetivos de la Auditoría de la Gestión	26
1.6.7	Alcance de la Auditoría de la Gestión	27
1.6.8	Características de la Auditoría de la Gestión	27
1.6.9	Riegos de Auditoría de la Gestión	28
1.6.10	Técnicas de Auditoría de la Gestión	29
1.6.11	Proceso de la Auditoría de la Gestión	30
1.6.12	Metodología	31
1.6.12.1	Conocimiento Preliminar	31
1.6.12.2	Planificación	31

1.6.12.3	Ejecución	32
1.6.12.4	Comunicación de Resultados	33
1.6.12.5	Seguimiento	34
1.6.12.6	Producto Final	34

## **CAPITULO II**

<b>2.</b>	<b>BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”</b>	<b>35</b>
2.1	ANÁLISIS FODA	36
2.2	DISEÑO METODOLÓGICO	37
2.2.1	Unidad de Estudio	39
2.3	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA.	39
2.4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CAJERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA.	41
2.5	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO	43
2.6	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA.	44
2.7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
2.7.1	Conclusiones	51
2.7.2	Recomendaciones	52

## CAPÍTULO III

<b>3.</b>	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA. DE LA PROVINCIA COTOPAXI. CANTÓN SALCEDO. PARROQUIA MULALILLO. PERÍODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010.</b>	<b>53</b>
3.1	INTRODUCCIÓN	53
3.2	IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	53
3.3	JUSTIFICACIÓN	54
3.4	OBJETIVOS	54
3.4.1	Objetivo General	54
3.4.2	Objetivos Específicos	54
3.5	DISEÑO DE LA PROPUESTA	55
3.6	APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	55
3.7	ÍNDICE DEL ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN	57
3.7.1	Carta de Presentación	58
3.7.2	Propuesta Técnica	59
3.7.3	Carta a Compromiso	63
3.7.4	Contrato de Servicios	65
3.7.5	Cronograma de Actividades	67
3.7.6	Marcas de Auditoría	68
3.7.7	Siglas de Auditoría	69
3.7.8	Memorándum de Planificación	70
3.8	ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE	72
3.8.1	Programa de Auditoría	73
3.8.2	Objetivos de la Cooperativa	74
3.8.3	Acta de Constitución	75
3.8.4	Extracto del Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda.	79
3.8.5	Nómina del Personal	82
3.8.6	Organigrama Estructura	83

3.8.7	Nómina de Socios	84
3.8.8	Financiamiento de la Cooperativa	85
3.9	ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE	86
3.9.1	Programa de Auditoría	87
3.9.2	Cuestionarios de Control Interno	88
3.9.3	Matriz de Ponderación	92
3.9.4	Aplicación y Evaluación de Indicadores de Gestión	100
3.9.5	Hoja de Hallazgo	104
3.9.6	Evaluación del Proceso Administrativo	106
3.9.7	Evaluación Global del Proceso Administrativo	107
3.9.8	Hoja propuesta de un plan estratégico	109
3.9.9	Informe Final	115
3.10	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	124
	<b>Glosario</b>	126
	<b>Bibliografía</b>	129
	<b>Anexos</b>	

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
Cuadro N°1.1 Técnicas de Auditoría de Gestión	29
Cuadro N°1.2 Marcas de Auditoría de Gestión	33
Cuadro N°2.1 Análisis FODA	36
Cuadro N°2.2 Unidad de Estudio	39
Cuadro N°2.2 Ficha de Observación	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
Gráfico N° 1.1 Categorías Fundamentales	3
Gráfico N° 1.2 Proceso Administrado	4
Gráfico N° 1.3 Proceso de la Auditoría de Gestión	30
Gráfico N° 2.1 Satisfacción de los Clientes	44
Gráfico N° 2.2 Atención al Cliente	45
Gráfico N° 2.3 Crédito	46
Gráfico N° 2.4 Asignación de Créditos	47
Gráfico N° 2.5 Requisitos para Adquisición de Créditos	48
Gráfico N° 2.6 Montos	49
Gráfico N° 2.7 Interés	50

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
Tabla N° 2.1 Satisfacción de los Clientes	44
Tabla N° 2.2 Atención al Cliente	45
Tabla N° 2.3 Crédito	46
Tabla N° 2.4 Asignación de Créditos	47
Tabla N° 2.5 Requisitos para Adquisición de Créditos	48
Tabla N° 2.6 Montos	49
Tabla N° 2.7 Interés	50

## 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.

A través de esta investigación se pretende mejorar la capacidad de la Cooperativa, hacer frente a los cambios constantes, evaluando sus fuerzas, debilidades y el grado de eficiencia, eficacia de la actuación administrativa con el propósito de medir el logro de los objetivos estratégicos.

En la institución es la primera vez que se desarrolla una Auditoría de este tipo, llevando a cabo un asesoramiento para que mejore su situación global que mantiene la entidad.

Para efectuar la Auditoría de Gestión se desarrollo una investigación de campo para conocer las estrategias que utiliza la Cooperativa si es eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa.

Dentro de este trabajo se utilizó métodos y técnicas que ayudó a la postulante a llevar a cabo el trabajo investigativo, con la colaboración del personal y socios de la Cooperativa, mediante este la entidad mejorará las actividades y operaciones, de tal modo que pueda enfrentar los cambios que se presenta día a día en este mercado competitivo.

El presente trabajo se ha estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I se refiere a la Fundamentación Teórica donde se trato sobre la Gestión Administrativa y Financiera, se conoció las definiciones de empresa, contabilidad, control interno y Auditoría de tal modo que se pueda entender a que se refiere la Auditoría de Gestión que se aplicó en la Cooperativa.

Capítulo II dentro de este se trató sobre la breve caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo Ltda.” y sobre todo la situación en que se encuentra la institución a través de análisis e interpretaciones con aplicación de técnicas.

Capítulo III en esta parte se aplica la propuesta como es la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda. de la provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo, parroquia Mulalillo, período del 1 de Enero al 31 Diciembre del 2010. Ayudó a mejorar sus actividades y sobre todo a delimitar las funciones que debe tener cada uno de los empleados para de esta manera optimizar los recursos que tiene la cooperativa, se propuso también el plan estratégico, mismo que permite direccionar a la institución sobre lo que quiere y hacia dónde se dirige sus operaciones que ofrece a la sociedad y por ende mantener un progreso continuo.

# CAPÍTULO I

## 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En el Ecuador, se ha evidenciado un desarrollo económico importante dentro de las instituciones financieras, misma que acaparan en diversos campos relacionados con el manejo financiero.

En este capítulo se menciona la parte teórica que está relacionada con la Auditoría de Gestión, además servirá de sustento en el desarrollo del trabajo investigativo lo que permite la elaboración de los capítulos siguientes.

Para desarrollar este capítulo se ha considerado las siguientes categorías fundamentales:

**GRÁFICO N° 1.1 Categorías Fundamentales**



Fuente: Propia  
Elaborado por: Jiménez Ibed

## 1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

En toda institución es indispensable la gestión financiera ya que esta maneja todos los recursos a través de una adecuada administración por parte de personal especializado, lo que da como resultado alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz dentro de la misma. A continuación es necesario detallar los siguientes conceptos:

### 1.1.1 *Gestión Administrativa*

Para IVANCEVICH, John (2005) la administración de recursos humanos es “La función de las organizaciones que faciliten el mejor aprovechamiento de las personas para alcanzar las metas de la compañía e individuos.”(pag. 4)

El diccionario de la real academia española de la lengua, define que es “La capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.”

#### 1.1.1.1 *Proceso Administrativo*

**GRÁFICO N° 1.2 Proceso Administrativo**



Elaborado por: Jiménez Ibed

El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración misma que se interrelacionan y forman un proceso integral, dentro de estas tenemos las siguientes definiciones de las fases de administración:

- a) **Planificación.-** Consiste en definir los objetivos, metas y planes por parte de los administradores para el adecuado funcionamiento de la entidad ya que con ellas se prevé los cambios que pueden presentarse en el futuro.
- b) **Organización.-** Constituye el ordenamiento de las operaciones para lograr el cumplimiento de los objetivos, mediante la asignación de funciones, responsabilidad y autoridad que permita coordinar las diferentes actividades.
- c) **Dirección.-** Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado a través de la toma de decisiones, por medio del administrador.
- d) **Control.-** Es el proceso de vigilar las actividades que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa.

### ***1.1.2 Gestión Financiera***

Para el grupo CULTURAL S.A. (2002) la gestión financiera le define como “El conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar a una empresa de la estructura financiera idónea en función de sus necesidades mediante una adecuada planificación, elección y control, tanto en la obtención como en la utilización de los recursos financieras.” (pag.113)

FAINSTEIN, Héctor y ABADI, Mauricio, denominan que la gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.”

Después de definir los conceptos anteriores la investigadora manifiesta que la Gestión Administrativa y Financiera es un proceso que establece metas y objetivos de acuerdo a las expectativas de la entidad, mediante la evaluación del desempeño y cumplimiento de la misión, visión de la entidad y el uso adecuado de los recursos que dispone la empresa.

## **1.2. COOPERATIVA**

### ***1.2.1 Reseña histórica***

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

### ***1.2.2 Organización***

Las cooperativas son organizaciones privadas que están formadas por personas naturales o 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 todos los niveles socioeconómicos.

### ***1.2.3 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 Servicios
- c) Cooperativas de Consumo
- d) Cooperativas de Producción
- e) Cooperativas Industriales

**a) *Cooperativas de Ahorro y Crédito.***- Son aquellas cooperativas que prestan servicios de intermediación financiera en beneficios de sus socios, es decir que estas instituciones financieras pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros, contraer préstamos con otras cooperativas y otorgar créditos a sus socios.

❖ **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 el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), 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.

**b) *Cooperativas de Servicios.***- Son instituciones que están organizadas con el propósito de satisfacer las diferentes necesidades de los socios y en si a la sociedad.

- c) **Cooperativas de Consumo.-** Se constituyen en entes con el fin de abastecer a todos los socios con sus diferentes productos y servicios que ofrece dentro de la misma.
- d) **Cooperativas de Producción.-** Son organizaciones que se dedican a la actividad productiva, trabajo que realizan los propios socios de la empresa.
- e) **Cooperativas Industriales.-** Son cooperativas que elaboran diferentes productos, como son, las de la aguja, repostería, accesorios ortopédicos, envasados de jugos y moldes para envases médicos. Estas cooperativas generan empleos, a la vez que suplen al mercado de artículos de primera necesidad.

#### **1.2.4 Clases de Cooperativas**

- a) Cooperativas Abiertas
- b) Cooperativas Cerradas

- a) **Cooperativas Abiertas.-** Son sociedades que pueden ingresar personas de todo nivel económico y que deseen ser socio de la cooperativa, mismas que están bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- b) **Cooperativas Cerradas.-** Son entidades que solo aceptan al personal que labora dentro de la misma es decir que la persona que desee ser socio debe trabajar en la institución.

### **1.3 CONTABILIDAD**

La contabilidad se constituye una base fundamental en el desarrollo de las actividades de una organización, lo que permite clasificar los registros contables de un negocio.

Los autores HORNGREN/HARRISON/SMITH (2003) definen que la Contabilidad es “El sistema de información que mide las actividades de las empresas, procesa esa información en estados (informes) y comunicar los resultados a los tomadores de decisiones.” (pag.7)

Según BRAVO, Mercedes (2000) La Contabilidad se define como:

**“La ciencia, el arte la técnica que permite el registro, clasificación, análisis e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o período contable.”(pag.1)**

La contabilidad para la investigadora, es un proceso que reúne información de las operaciones que desarrollan una entidad, la misma que permite elaborar un registro sobre los ingresos y gasto del negocio.

#### **1.4 CONTROL INTERNO**

Todo organismo requiere de normas y reglamentos para utilizar de manera eficiente y efectiva los recursos con los que cuenta, mismos que deberán ser estructurados de acuerdo a los objetivos corporativos.

Para el grupo CULTURAL DE EDICIONES S.A (1998) definen al Control Interno como “Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa.” (pag.7)

Los autores ARENS/ELDER/BEASLEY (2007) manifiestan que un Control Interno consiste en “Políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas.”(pag.270)

Según el criterio de la investigadora el control interno es un proceso aplicado para la dirección y el personal de la organización donde establece políticas y procedimientos capaces de fomentar la eficiencia en cada uno de los departamentos de la entidad, de esta manera alcanzar los objetivos preestablecidos mediante el buen desarrollo de las actividades.

#### ***1.4.1 Importancia del Control Interno***

El control interno dentro de las cooperativas, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de las instituciones, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones que ofrece a la sociedad; ayuda a que los recursos tanto humanos, materiales y financieros que tienen disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos que mantenga las cooperativas.

#### ***1.4.2 Objetivos del Control Interno***

Los objetivos que percibe el control interno ayudan a las organizaciones a mejorar las operaciones mismo que permiten optimizar sus recursos que disponen las instituciones financieras.

- ❖ Definir el control interno, y determinar por qué es tan importante que funcione adecuadamente en una entidad.
- ❖ Promover la eficiencia organizacional de la institución para el alcanzar sus objetivos.
- ❖ Conocer los tipos de control interno que existen, con el propósito de identificar cada uno de ellos, y saber aplicarlos de acuerdo a las circunstancias.

- ❖ Identificar los principios de control interno de acuerdo a su clasificación, e indicar cuál es su función para el desarrollo del control interno dentro de la entidad.
- ❖ Distinguir los principales componentes de control interno, y la utilidad que estos proporcionan al mismo.
- ❖ Conocer los medios por los cuales el control interno puede ser evaluado, y la utilidad que el auditor da a los resultados que obtiene de la evaluación.
- ❖ Asegurar que todas las operaciones institucionales se desarrollen de acuerdo a las normas y leyes constitucionales.

### ***1.4.3 Principios de Control Interno***

Los principios de control interno son guías fundamentales que sirven como base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área de funcionamiento organizacional. Dentro de los principales principios tenemos los siguientes:

- a) ***Aplicables a la Estructura Orgánica.-*** Constituye la base fundamental dentro de una organización, a través de esta se parte de una adecuada separación de funciones, mismas que estarán con sus respectivas asignaciones de responsabilidades y autoridad a cada una de las personas que integran la organización.
- b) ***Aplicables a los Procesos y Sistemas.-*** Son diseñados de acuerdo a los controles, mismos que permiten salvaguardar los recursos que dispone la organización, destinados a la ejecución de sus operaciones.
- c) ***Aplicables a la Administración de Personal.-*** La administración del personal requiere de criterios básicos para fijar técnicamente sus responsabilidades, es decir selección del personal capacitado, personal motivado mediante vacaciones y sobre todo de capacitaciones continuas a todo el personal que labora dentro de la institución.

#### ***1.4.4 Responsabilidad por el Control Interno***

El control interno es responsabilidad de la gerencia de cada empresa. La auditoría interna cumple responsabilidades de evaluación y vigilancia del control interno delegadas por la gerencia. La organización y funciones de la auditoría interna serán determinadas por cada institución.

#### ***1.4.5 Componentes del Control Interno***

- a) ***Entorno de Control.***- Se refiere a la actitud o cultura que tiene la empresa con respecto al control, entre sus factores figuran los siguientes: integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, consejo de administración o comité de auditoría, filosofía y estilo operativo de los ejecutivos, estructura organizacional, asignación de la autoridad y de responsabilidades, políticas y prácticas de recursos humanos.
- b) ***La Evaluación de los Riesgos.***- Los riesgos se definen como todos aquellos elementos o circunstancias que podrían impedir que la empresa alcance sus objetivos. Visto que la empresa desarrolla su actividad en un entorno cada vez más competitivo, dinámico y cambiante. Para lo cual se identificaron los riesgos relevantes, para estimar su importancia y seleccionar luego las medidas para enfrentarlos.
- c) ***Actividades de Control.***- Son todas aquellas medidas, que sirven para asegurar que el negocio de la empresa, está bajo control. Siempre y cuando se aplique las respectivas políticas y procedimientos mismos que servirán para cumplir los respectivos controles del procesamiento de la información, evaluación del desempeño y la división respectiva de obligaciones con la entidad.
- d) ***Información y Comunicación.*** La información es esencial para que la empresa pueda funcionar y para que la dirección tome decisiones acertadas. En este contexto la información que maneja la empresa, y la correcta comunicación y

flujo de la misma, de manera rápida y tempestiva, desde y hacia todos los departamentos y niveles de la empresa es esencial para el buen funcionamiento de un sistema de Control Interno.

- e) **Supervisión.**- Es un proceso que comprueba que el sistema de Control Interno funciona correctamente dentro de la entidad. Esta supervisión la debe realizar la dirección de la empresa, pero está claro que es aquí, en estas revisiones donde el trabajo de los auditores internos se hace más importante.

Los 5 elementos del Control Interno interactúan entre sí, y forman un sistema, este debe estar integrado a las actividades operativas de la empresa, cuanto más integrado esté el Control Interno con las actividades de la empresa, tanto mayores serán las posibilidades de éxito del mismo.

Todos los miembros de una institución financiera son responsables de la implantación y correcto funcionamiento del sistema de Control Interno.

#### ***1.4.6 Evaluación del Control Interno***

Es la revisión de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura del control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si éstos concuerdan con los objetivos institucionales, para el uso y control de los recursos, así como la determinación de la consistencia del rol que juega en el sector que se desarrolla.

Esta evaluación, es hacer una operación objetiva del mismo que permite la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa para salvaguardar sus activos y para hacer eficientes sus operaciones.

Es de primordial importancia, pues, por su medio se conocerá si las políticas implantadas se están cumpliendo a cabalidad y si en general se están desarrollando correctamente.

#### ***1.4.7 Tiempos de Control***

Los tiempos de control se determinaran de la siguiente manera misma que se aplicará de acuerdo al trabajo investigativo:

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

Los controles dentro de una Auditoría son de gran importancia, a través de estos el auditor puede identificar las actividades que están propuestas por medio de esto pueda verificar si se están cumpliendo con eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos institucionales.

#### ***1.4.8 Métodos de Evaluación de Control Interno***

El método es el camino o el conjunto de procedimientos que permiten estructurar una actividad, resolver un problema o lograr un objetivo planteado.

De igual forma para el proceso de evaluación al control interno se puede utilizar distintos métodos, entre los cuales se detallan a continuación.

- a) **Método Descriptivo.-** Consiste en describir las actividades y procedimientos utilizados por el personal para ejecutar las operaciones en los distintos departamentos que conforman la entidad.
  
- b) **Método Gráfico:** Se indica el flujo de las operaciones a través de cuadros o gráficos que faciliten la identificación de los controles existentes. Mediante este método se puede identificar las áreas donde se encuentran las debilidades de control.
  
- c) **Método de Cuestionarios:** Consiste en el uso de cuestionarios que incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones. Las respuestas positivas indican la existencia de un control adecuado, mientras que las respuestas negativas indican debilidades de control.
  
- d) **Método de Detección de Funciones Incompatibles:** Consiste en el uso de cuestionarios para detectar las funciones incompatibles del personal involucrado en la organización.
  
- e) **Método de Matrices:** Es un cuadro de doble entrada que permite identificar las debilidades de control interno de una forma más adecuada.

Dentro de una Auditoría son indispensables los métodos, mediante el cual se puede evaluar los objetivos y el grado de cumplimiento de los mismos.

## **1.5 AUDITORÍA**

### ***1.5.1 Antecedentes***

Según MEIGS (1986) manifiesta que:

**“La Auditoría se ha desarrollado desde la historia del comercio y de las finanzas del gobierno, el significado original de la palabra “auditor” era “el que escucha”, y era correcto en la era en que los registros contables del gobierno se aprobaban solamente después de una audiencia pública en que las cuentas se leían en voz alta. Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial se hicieron auditorías, para determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto.”(pag.26)**

La investigadora considera que la Auditoría viene constituyéndose como una rama indispensable en las actividades económicas de las empresas, industrias y negocios, mediante esta surge la necesidad de realizar una revisión y control sobre las cuentas contables que tiene la entidad y por ende ayuda a verificar si se está llevando correctamente los recursos que maneja la institución.

### ***1.5.2 Concepto***

La Auditoría permite mejorar las operaciones que se desarrollan en todas y cada una de las instituciones la misma que evitarán fraudes que puedan tener las empresas.

Según los autores ARENS/ELDER/BEASLEY (2007) señalan que la Auditoría es “La acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos.” (pag.4)

Para los autores ARENS/LEOBBECKE (1996) la Auditoría es “La recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos.” (pag.1)

La investigadora interpreta a la Auditoría como un proceso que se lleva a cabo por parte de un tercero para evaluar y determinar las evidencias encontradas en el área

financiera y administrativa de acuerdo a las Normas de Auditoría, lo que permitirá comprobar la razonabilidad global de la entidad.

### ***1.5.3 Objetivos***

Dentro de los objetivos más importantes que tiene la Auditoría tenemos los siguientes:

- ❖ Definir los aspectos que deben ser objeto de estudio como son las áreas, funciones y materias críticas que tiene la entidad.
- ❖ Analizar las deficiencias encontradas en la institución y sobre todo las causas de la falencia.
- ❖ Definir los métodos y procedimientos que se van a utilizar en la auditoría.
- ❖ Establecer los objetivos específicos de la auditoría.
- ❖ Determinar las responsabilidades a los auditores y especialistas que se van a involucrar en el trabajo.
- ❖ Desarrollar los programas de auditoría conforme a los objetivos trazados de acuerdo a las tres E (Economía, Eficiencia y Eficacia).
- ❖ Determinar el lapso de tiempo que va a durar el trabajo y el costo estimado.

### ***1.5.4 Tipos de Auditoría***

- a) **Auditoría Financiera.-** Es aquella auditoría que informará respecto a un período determinado, sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros de una institución, ente contable, programa o proyecto y concluirá con la elaboración de un informe profesional de auditoría, en el que se incluirán las opiniones correspondientes.
  
- b) **Auditoría Operativa.-** Es el examen independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo las Políticas y procedimientos mediante la utilización de los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la Organización se

han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

- c) **Auditoría Ambiental.-** Es una herramienta de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del funcionamiento de la organización ambiental, es decir prevén la implantación de gestión dentro de las empresas.
- d) **Auditoría Gubernamental.-** Consiste en un sistema integrado de asesoría, asistencia y prevención de riesgos que incluye el examen y evaluación críticos de las acciones y obras de los administradores de los recursos públicos.
- e) **Auditoría Forense.-** Inicialmente la Auditoría Forense se definió como una Auditoría especializada en descubrir, divulgar y atestar sobre fraudes y delitos en el desarrollo de las funciones públicas considerándose un verdadero apoyo a la tradicional Auditoría Gubernamental, en especial ante delitos tales como: enriquecimiento ilícito, peculado, cohecho, soborno, desfalco, malversación de fondos, prevaricato, conflicto de intereses.
- f) **Auditoría de Gestión.-** Es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia.
- g) **Auditoría Administrativa.-** Es el examen metódico y ordenado de los objetivos de una empresa de su estructura orgánica y de la utilización del elemento humano a fin de informar los hechos investigados. También su importancia radica en el hecho de que proporciona a los directivos de una organización un panorama sobre la forma como está siendo administrada, por los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertas desviaciones

de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención.

- h) Auditoría Informática.-** Es el examen o revisión de carácter objetivo, crítico, sistemático, selectivo de las políticas, normas, prácticas, funciones, procesos, procedimientos e informes relacionados con los sistemas de información computarizados, con el fin de emitir una opinión profesional con respecto a la eficiencia, en el uso de los recursos informáticos, validez de la información y efectividad de los controles establecidos.
  
- i) Auditoría Tributaria.-** Es el proceso sistemático de obtener y evaluar objetivamente la evidencia acerca de las afirmaciones y hechos relacionados con actos y acontecimientos de carácter tributario, a fin de evaluar tales declaraciones a la luz de los criterios establecidos y comunicar el resultado a las partes interesadas.
  
- j) Auditoría de Calidad.-** Es un análisis del grado de cumplimiento de normas, procedimientos e instrucciones operativas o técnicas que tiene la empresa, es decir si todo esto mantiene la calidad en el cumplimiento de los objetivos trazados de la entidad.

### ***1.5.5 Auditor***

Un auditor es la persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa y financiera de las entidades, con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño tanto del personal con la utilización de los recursos que dispone la empresa.

Dentro de la Auditoría es importante mencionar lo que es un auditor y que funciones tiene en el trabajo de Auditoría.

### ***1.5.5.1 Funciones del Auditor***

El auditor cuenta con una serie de funciones tendientes a estudiar, analizar y diagnosticar la estructura y funcionamiento general de una organización.

- ❖ Estudiar la normatividad, misión, objetivos, políticas, estrategias, planes y programas de trabajo.
- ❖ Desarrollar el programa de trabajo de una auditoría.
- ❖ Definir los objetivos, alcance y metodología para instrumentar el trabajo de auditoría.
- ❖ Captar la información necesaria para evaluar la funcionalidad y efectividad de los procesos, funciones y sistemas utilizados en la empresa.
- ❖ Recabar y revisar estadísticas sobre volúmenes y cargas de trabajo.
- ❖ Diagnosticar sobre los métodos de operación y los sistemas de información.
- ❖ Detectar los hallazgos y evidencias e incorporarlos a los papeles de trabajo.
- ❖ Proponer los sistemas administrativos y/o las modificaciones que permitan elevar la efectividad de la organización.
- ❖ Analizar la estructura y funcionamiento de la organización en todos sus ámbitos y niveles.
- ❖ Proponer los elementos de tecnología de punta requeridos para impulsar el cambio organizacional.
- ❖ Diseñar y preparar los reportes de avance e informes de una auditoría.

Estas funciones son muy importantes para el auditor, mediante esto tiene un conocimiento sobre el trabajo que va a realizar dentro de la institución.

### ***1.5.5.2 Código de Ética Profesional***

El auditor está llamado a jugar un papel importante con respecto a la aplicación de las normas en materia de administración y control de los recursos, consecuentemente es necesario establecer un marco normativo de conducta para aquellos funcionarios que tienen a su cargo la delicada misión del control. Para lo

cual se expidió el “Código de Ética del Auditor” en el que se establece que el Auditor deberá:

- ❖ Ser honesto, objetivo, independiente y diligente al llevar a cabo sus deberes y responsabilidades. Deberá actuar con integridad y moralidad tanto en su vida profesional, como en su vida particular, evitando cualquier posible compromiso de su independencia y actos que impliquen en la realidad, o puedan hacer presumir, falta de independencia o posibilidad de influencias indebidas en el desempeño de sus deberes.
- ❖ Observar las disposiciones legales, las políticas y normas técnicas de auditoría expedidas por la Contraloría General del Estado, procurando perfeccionar y mejorar su competencia y la calidad de sus servicios.
- ❖ Demostrar lealtad en todo lo relacionado con la entidad u organismo donde está empleado. Sin embargo, deberá mantener la independencia que asegura su informe profesional de cualquier actividad ilegal o impropia, y de ninguna manera tomará parte en forma consciente en dicha clase de actividad por acción directa o por omisión de actuar o informar, entre otros.

#### ***1.5.5.3 Tipos de Auditores***

- a) **Auditor Interno.-** Es el profesional que trabaja y depende de los dueños de la empresa.
- b) **Auditor Externo.-** Hace falta el requisito de que sea Contador Público y debe cumplir con ciertos requisitos de independencia.
- c) **Auditor Gubernamental.-** Son los Inspectores de la Contraloría General del Estado que se ocupan de auditar a las empresas públicas.

## 1.6 AUDITORÍA DE GESTIÓN

Para definir la Auditoría de Gestión es importante conocer lo siguientes conceptos:

### *1.6.1 Gestión*

Es un proceso mediante el cual la institución asegurará la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos, misma que busca la supervisión y crecimiento de la entidad. Es decir, consiste en la dirección o administración de una empresa o un negocio, a través de un proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimientos de los factores que en el intervienen.

#### *1.6.1.1 Elementos de la Gestión*

Los elementos de la gestión es la base fundamental para el éxito de un negocio, por lo tanto se detalla a continuación:

- a) **Economía.-** Uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correcta en el momento previsto, en el lugar indicado, es decir adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presentan en el mercado, teniendo en cuenta la calidad.
  
- b) **Eficiencia.-** Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje, comparando la relación insumo-producción de bienes y servicios del mismo modo como un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o

servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención.

- c) **Eficacia.-** Consiste en la relación entre productos, recursos, objetivos y metas programadas, es decir la capacidad de producir y el resultado esperado.
- d) **Ecología.-** Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas de los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión de un proyecto.
- e) **Ética.-** Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, las leyes, en las normas constitucionales, legales y vigentes de una sociedad.

Estos cinco elementos evalúan el cumplimiento de metas y objetivos institucionales que garantiza el éxito de la empresa.

#### ***1.6.1.2 Interrelación entre los Elementos de la Gestión***

Se interrelacionan al ser elementos que van a verificar si se están cumpliendo con los objetivos de la empresa, este proceso iniciará con la obtención de los recursos, para ser utilizados de la manera más productiva creando un ambiente de armonía donde el compromiso social y moral sea la carta de presentación de los empleados, clientes o partes interesadas.

#### ***1.6.2 Control***

Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos, con el propósito de señalar las debilidades y errores, de forma que pueda rectificarse e impedir que se produzca nuevamente los mismos problemas dentro de la empresa.

### ***1.6.2.1 Control de la Gestión***

El control de gestión consiste en el examen de eficiencia y eficacia de las entidades tanto en la administración y los recursos públicos, mediante la evaluación de los procesos administrativos a través de la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño, así como de los beneficios de su actividad.

#### **a) Instrumentos para el Control de Gestión**

El control de gestión como cualquier sistema, este tiene instrumentos que sirven de ayuda para las entidades:

- ❖ **Índices:** Permiten detectar variaciones con relación a metas o normas.
- ❖ **Indicadores:** Son los cocientes que permiten analizar rendimientos.
- ❖ **Cuadros de Mandos:** Permiten la dirección y enfoque hacia los objetivos.
- ❖ **Gráficas:** Representación de información (variaciones y tendencias).
- ❖ **Análisis Comparativo:** Compararse con el mejor, para lograr una mayor superación.
- ❖ **Control Integral:** Participación sistemática de cada área organizacional en el logro de los objetivos.

Al momento del desarrollo de una Auditoría de Gestión es un elemento fundamental la utilización de los instrumentos para el control de la gestión mismos que permiten medir la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos.

### ***1.6.3 Antecedentes de la Auditoría de Gestión***

La Auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una

manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al administrador de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas. Forma parte esencial del proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que además, la auditoría va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.

#### ***1.6.4 Conceptos de Auditoría de Gestión***

La Auditoría de Gestión aunque no tan desarrollada como la Financiera, es importante dentro de la entidad, pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización.

La Contraloría General del Estado en su Manual de Auditoría de Gestión (2001) manifiesta que la Auditoría de Gestión es:

**“El examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo disciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultado, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades.”(p.36)**

En el Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y Sociedades del Estado (2006) indica que la Auditoría de Gestión es:

**“El examen de planes, programas, proyectos y operaciones de una organización o entidad pública, a fin de medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos, la utilización de los recursos públicos en forma económica y eficiente, y la fidelidad con que los responsables cumplen con las normas jurídicas involucradas en cada caso.”(p.7)**

En tal virtud la investigadora manifiesta que la auditoría de gestión es un examen que evalúa la eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de los objetivos y el uso de los recursos que dispone la entidad.

#### ***1.6.5 Importancia de la Auditoría de Gestión***

La Auditoría de Gestión es importante porque es utilizada como herramienta de control, lo que permite analizar sistemáticamente los resultados obtenidos por las entidades dando como resultado la utilización adecuada de los recursos disponibles de manera que puedan cumplir con los objetivos y metas propuesta mediante la eficiencia, eficacia y economía de su administración.

#### ***1.6.6 Objetivos de la Auditoría de Gestión***

Dentro de los objetivos más importantes que tiene la Auditoría de Gestión son:

- ❖ Promover la optimización de los recursos mediante los niveles de eficiencia, eficacia, economía calidad e impacto de la gestión en la entidad.
- ❖ Salvaguardar los recursos que dispone la empresa.
- ❖ Verificar si la entidad ha alcanzado los objetivos y metas preestablecidas.
- ❖ Estimular el crecimiento de la productividad, a través de una adecuada administración de los recursos.
- ❖ Evitar la duplicación de esfuerzos del personal y el trabajo de previa o ninguna utilidad.
- ❖ Satisfacer las necesidades de la sociedad.
- ❖ Utilizar la menor cantidad de recursos para producir bienes o prestar servicios, en las cantidades, calidad y oportunidades apropiadas.
- ❖ Verificar el cumplimiento de las actividades de supervisión y control

### ***1.6.7 Alcance de la Auditoría de Gestión***

En la Auditoría de Gestión se evalúa la eficiencia, eficacia y economía de la situación global tanto financiera como administrativa de la entidad lo que ayudará a conocer el estado que se encuentra la misma, es decir mediante esta auditoría la empresa puede mejorar las operaciones a través de las conclusiones y recomendación que da el auditor, por lo tanto el alcance debe tener presente lo siguiente:

- ❖ Satisfacción de los objetivos institucionales.
- ❖ La participación individual de los integrantes de la institución.
- ❖ Regulaciones: Evaluar el cumplimiento de la legislación, política y procedimientos establecidos por los órganos y organismos estatales.
- ❖ Eficiencia y Economía: Involucra la utilización del personal, instalaciones, suministros, tiempos y recursos financieros para obtener máximos resultados con los recursos proporcionados y utilizarlos con el menor costo posible.
- ❖ Eficacia: Se relaciona con el logro de las metas y los objetivos para los cuales se proporcionan los recursos.
- ❖ Calidad de la Información: Abarca la exactitud, la oportunidad, lo confiable, la suficiencia y la credibilidad de la información, tanto operativa como financiera.

### ***1.6.8 Características de la Auditoría de Gestión***

Las características de la Auditoría de Gestión se enmarcan tanto financiera como administrativa:

- ❖ Evalúa la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos que dispone la empresa.
- ❖ La metodología es cambiante, lo que permite ajustarse a los diferentes entornos tanto internos como externos.

- ❖ Esta proyectada hacia el futuro y dirigida a las operaciones que tiene la entidad.
- ❖ Examina una parte o departamento específico de la empresa.
- ❖ Verifica el cumplimiento de planes y programas de acuerdo al tiempo establecido para su finalización.
- ❖ Emite un informe que contiene conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos encontrados en la auditoría.

### ***1.6.9 Riesgo de Auditoría de Gestión***

El riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en una pérdida para una empresa. Cualquier tipo de actividad u operación está expuesto a algún tipo de error o irregularidad que puede afectar las conclusiones y recomendaciones emitidas por el auditor.

En la Auditoría de Gestión se pueden presentar los siguientes tipos de riesgos:

- a) **Riesgo Inherente.-** Este riesgo está totalmente fuera de control por parte del auditor y es propio de la operación de la entidad.
- b) **Riesgo de Control.-** Es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno.
- c) **Riesgo de Detección.-** Este riesgo es cuando los procedimientos sustantivos aplicados por el auditor no pueden detectar un error en el sistema de control interno o en una cuenta, que podría resultar a la empresa a que no pueda conocer las falencias que mantiene en la misma.

### 1.6.10 Técnicas de Auditoría de Gestión

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

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

**CUADRO N° 1.1 TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

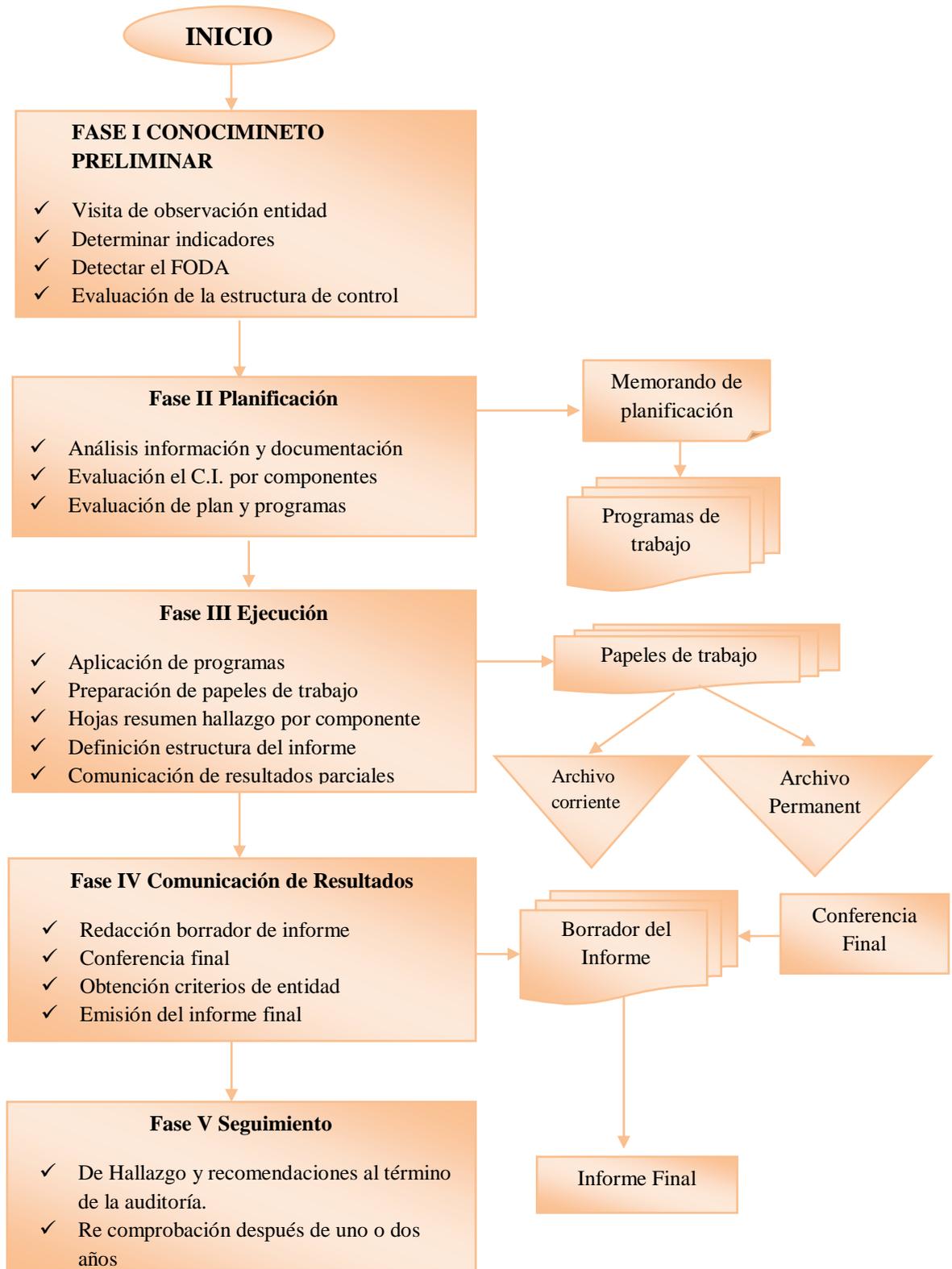
VERIFICACIÓN	TÉCNICA	DESCRIPCIÓN
Ocular	Comparación	Verifica que los sistemas y procesos funciones de acuerdo a parámetros.
	Observación	Percepción del objeto de estudio.
	Rastreo	Localizar hechos o acciones relacionadas con el componente.
	Revisión Selectiva	Seleccionar aspectos a ser analizados.
Verbal	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 dos 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: Módulo de Auditoría de Gestión (Dr. Richard Alexey Banda Poma)

Elaborado por: Jiménez Ibed

1.6.11 Proceso de la Auditoría de Gestión

GRÁFICO N° 1.3 PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN



Fuente: Módulo de Auditoría de Gestión (Dr. Richard Alexey Banda Poma)  
 Elaborado por: Jiménez Ibed

### ***1.6.12 Metodología***

La metodología de la Auditoría de Gestión establece la forma en que se va a desarrollar el trabajo de Auditoría dentro de la entidad, en virtud de esta se detallará cada una de las etapas que contiene la misma.

#### **1.6.12.1 Conocimiento Preliminar**

En esta etapa se obtendrá un conocimiento integral sobre la entidad que va hacer auditada, es decir que se realizará una visita para determinar las condiciones en las que se encuentra la institución, por ende se evaluará la estructura de control interno y se definirá los objetivos y estrategias que se aplicarán en el proceso de la auditoría.

#### **1.6.12.2 Planificación**

En esta fase se analizará la información obtenida de la etapa anterior y por ende se definirá los objetivos y alcance del trabajo, es por ello que se detallará los procedimientos de auditoría, responsables y fechas en donde se van a cumplir cada una de las actividades establecidas en el plan de trabajo, con el propósito de orientar hacia los objetivos preestablecidos y cumplir a cabalidad con lo planificado.

❖ **Programas de trabajo.-** Es un documento de planeación en el cual se consignan los trabajos a realizar a las unidades administrativas y actividades susceptibles de ser auditadas, mismos que contienen diversos procedimientos que se lleva a cabo durante la ejecución de la auditoría.

Dentro de estos tenemos la siguiente clasificación:

a) **Programas Estándar.-** Ahorra trabajo al auditor pero tiene la desventaja que cada empresa tiene sus características propias y especiales de manera que

deben enfocarse al tipo de empresa que se trate, además puede modificarse el control interno variando los procedimientos que se van a ejecutar.

- b) **Programas Especiales.**- Son elaborados por un contador público de acuerdo a las características especiales que se presentan en el desarrollo de su examen o bien por las características especiales y propias de la empresa a examinar.
- c) **Programas Detallados.**- Son elaborados para la revisión de una área determinada por personas que no tengan la suficiente experiencia, mismo que es necesario explicar paso a paso el trabajo a desarrollar.

### **1.6.12.3 Ejecución**

Consiste en aplicar adecuadamente todos los programas elaborados en la etapa de planificación y verificará toda la información recopilada mediante la preparación de papeles de trabajo los mismos que ayudarán al auditor a sustentar las conclusiones y recomendaciones sobre hallazgos evidenciados en la ejecución de la auditoría.

- ❖ **Papeles de Trabajo.**- Son el conjunto de cédulas y documentos elaborados que contiene la información obtenida por el auditor en su revisión, mediante los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados, a través de estas el auditor puede sustentar las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones que contenga el informe de auditoría.
- ❖ **Marcas.**- Son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría.

#### **a) Objetivos de las Marcas de Auditoría.**

Entre los objetivos de las marcas de auditoría tenemos:

- ❖ Dejar constancia del trabajo realizado.
- ❖ Facilitar el trabajo y ayudar a que se aproveche al máximo el espacio de la cédula, pues evitan describir detalladamente las actividades efectuadas para la revisión de varias partidas.
- ❖ Agilizar la supervisión, ya que permiten comprender de inmediato el trabajo realizado.
- ❖ Identificar y clasificar las técnicas y procedimientos utilizados en la auditoría.

### CUADRO N° 1.2 MACAS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
$\Sigma$	Sumado
$\checkmark$	Revisado
$\wedge$	Verificado con documentos fuente
*	Hallazgo
$\surd$	Comprobación
Ø	Incumplimiento de las normas, reglamentos y planificación
€	Sustentado con evidencia
Û	Comprobación de prueba física.
O	Verificaciones de jefe de grupo
>	Verificaciones del supervisor

**Fuente:** Manual de Procedimientos para Auditoría Interna del Sector Público (Jhony Alberto Sagubay Bernal)

**Elaborado por:** Jiménez Ibed

#### 1.6.12.4 Comunicación de Resultados

En esta etapa se emitirá el informe final expresado de una forma clara, concreta y sencilla dentro del mismo contendrá las falencias y los hallazgos positivos que se han evidenciado en el desarrollo del trabajo con la finalidad de comunicar dichos resultados a los ejecutivos y personal interesado de la entidad.

#### **1.6.12.5 Seguimiento**

El auditor debe vigilar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por las autoridades superiores de cada jurisdicción o entidad y demás sectores involucrados, dirigidas a solucionar las falencias expuestas como observaciones en los informes de auditoría. Si bien el auditor no es el responsable de tomar las acciones para mejorar los controles y superar los incumplimientos normativos, su actuación debe propender a la modificación de conductas y al apoyo de la mejora de la gestión. Esto debe verificarse a través del seguimiento efectivo que se lleve a cabo, de las falencias expuestas en los informes anteriormente emitidos.

#### **1.6.12.6 Productos**

- ❖ Documentación que evidencie el cumplimiento de las recomendaciones y probatoria de las acciones correctivas.
- ❖ Comunicación de la determinación de responsabilidades
- ❖ Papeles de trabajo relativos a la fase de seguimiento.

La investigadora considera que la Auditoría de Gestión mejora las actividades y funciones que desempeñan los empleados mediante el análisis detallado de cada una de las operaciones planeadas, es decir que se estén cumpliendo los objetivos y metas, por ende ayuda a evidenciar falencias o irregularidades que presenta la entidad y da correctivos sobre las deficiencias encontradas.

## **CAPÍTULO II**

### **AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA. DE LA PROVINCIA COTOPAXI. CANTÓN SALCEDO. PARROQUIA MULALILLO. PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010.**

#### **2. BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**

La Cooperativa Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda. es un institución dedicada al desarrollo del proceso financiero, captar ahorros, con el objetivo de apoyar a los sectores micro empresariales, agricultores, artesanos, comerciantes y vivienda lo que ha permitido mejorar las condiciones socio-económicas dentro de la Parroquia.

Se constituye con una Cooperativa Ahorro y Crédito “Mulalillo”, misma que se registró por la Ley de Cooperativas, su reglamento General, el presente Estatuto y los Reglamentos Internos que se expedirán posteriormente y demás leyes que le fueren aplicados.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda. domiciliada en la parroquia Mulalillo, cantón Salcedo, provincia Cotopaxi, obtuvo su aprobación mediante Acuerdo Ministerial N°. 001 – 08 del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) el 3 de Enero del 2008, con esta fecha queda inscrita en el Registro General de Cooperativas con número de Orden N°. 7136.

## 2.1 Análisis FODA

**CUADRO N° 2.1 Análisis FODA**

Análisis FODA	Factores Internos	Fortalezas	Personal capacitado
			Infraestructura
			Buen servicio
		Debilidades	Tecnología
			Incumplimiento de los objetivos
			Desorganización
	Factores Externos	Oportunidades	Captación de clientes
			Crecimiento de la población
			Ubicación geográfica
Amenazas		Desempleo	
		Competencia	
		Cambio de leyes tributarias	

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.  
**Elaborado por:** Jiménez Ibed

## 2.2 DISEÑO METODOLÓGICO

A continuación se describirá los tipos de investigación que serán utilizados en la ejecución del trabajo:

La investigación descriptiva se utilizará para describir todos los hallazgos que se puedan evidenciar en la Auditoría, lo que permitirá definir conclusiones y recomendación sobre la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda. Además se empleará la Investigación Exploratoria este tipo de investigación se utilizará para indagar y familiarizar con el tema de estudio. Mediante esta investigación la postulante podrá determinar los fundamentos teóricos con la finalidad de ampliar los conocimientos sobre la aplicación de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa.

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

Los Métodos y Técnicas son utilizados durante la investigación misma que facilitará la obtención de información suficiente para el desarrollo del trabajo. Dentro de los métodos se emplea el inductivo mismo que van de hechos o fenómenos particulares para llevar a cabo el descubrimiento de forma general, lo que permitió la investigadora 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 ayuda indagar para asimilar el hecho o fenómeno a investigar lo que permite comprender y aplicar las leyes o normas generales mediante el análisis de la situación actual de la entidad. En virtud de lo mencionado el investigador utiliza el método analítico para determinar y analizar cada uno de los problemas que ocurren dentro

de las áreas críticas que se encuentra en la institución. De tal manera es indispensable el método de observación mismo que permite obtener el mayor número de datos y sobre todo información que será 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, misma que se aplicará a los miembros del personal Administrativo y 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, Cajera, lo que permitirá obtener información acerca de la situación actual, de manera que facilitará 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 permitirá al investigador facilitar la obtención de información necesaria para determinar las diferentes variables que tiene el objeto de estudio.

Posibles Alternativas de Interpretación de Resultados esto ayuda a la información obtenida en la encuesta a representar en gráficos estadísticos, facilitando al investigador interpretar los resultados de los datos encontrados en la Cooperativa, lo que ayudará a la comprensión y comunicación de la evidencia encontrada.

### 2.2.1 Unidad de Estudio

**CUADRO N° 2.2 Conformación del Personal de la Cooperativa**

<b>CARGO</b>	<b>N° PERSONAS</b>
Gerente	1
Contadora	1
Cajera	1
Consejo de Administración	3
Consejo de Vigilancia	3
Comité de Crédito	3
Socios	98*
Proveedor	1
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>

Fuente: Entidad

Elaborado: Jiménez Ibed

Se tomo como muestra para el desarrollo de las encuestas y entrevistas solo a la Gerente, Cajera y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

### **2.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA.**

#### **1. ¿Cuáles son las actividades que usted realiza en la Cooperativa?**

El gerente de la cooperativa manifestó que realiza diferentes funciones tales como gerente general, representante legal, jefe de personal, consejo de crédito dentro de la institución.

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

Señalo que la Cooperativa no cuenta con misión y visión por lo que se está trabajando, en cambio si cuentan con objetivos pero no son bien definidos de acuerdo a las expectativas de la institución.

**3. ¿Existen estatutos o reglamentos en la Cooperativa?**

Indicó que la Cooperativa si cuenta con estatutos y reglamentos mismo que son aprobados por el MIES.

**4. ¿El personal que labora en la institución se encuentra capacitado y especializado?**

Si, se está realizando capacitaciones permanentes al personal administrativo.

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

El organismo que controla a la institución es el Ministerio Inclusión Económica y Social (MIES).

**6. ¿Existe un sistema de control interno en la institución?**

El sistema de control es realizado por el Consejo de Vigilancia ya que es su función.

**7. ¿Se ha aplicado Auditoría de Gestión en la Cooperativa?**

Hasta el momento no se han realizado auditoría de este tipo dentro de la entidad.

## **8. ¿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.

## **9. ¿Cree usted que mediante la aplicación de una Auditoría 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 apliquen en las entidades es saludable porque ayudará a prevenir errores futuros.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

A través de la entrevista desarrollada al gerente se pudo visualizar que tiene varias responsabilidades lo que conlleva a que no se cumpla con eficiencia y eficacia las diferentes actividades planificadas dentro de la cooperativa, por otro lado en si la cooperativa no cuenta con la misión y visión, lo que afecta a la entidad tanto en su crecimiento, proceso y su entorno, tomando en cuenta que estos elementos son indispensables.

### **2.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CAJERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA.**

#### **1. ¿Cuáles son las actividades que usted realiza en la Cooperativa?**

La cajera de la cooperativa señaló que realiza el proceso de recibir y pagar el dinero a las personas que vienen a depositar los créditos y retiros.

**2. ¿Se encuentra caucionada?**

No, porque la Cooperativa nos capacitan para no tener errores en la caja.

**3. ¿Cuál es la persona encargada de supervisar sus actividades?**

Manifestó que es supervisada por el personal administrativo, contadora y consejo de vigilancia.

**4. ¿Le realizan arqueos de caja sorpresivos?**

Si, se realizan arqueos de caja constantemente por parte de la gerencia, contadora y consejo de vigilancia.

**5. ¿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 recaudado a la Contadora

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Mediante la entrevista realizada a la cajera se pudo evidenciar que cumple con sus funciones específicas de acuerdo a los procedimientos establecidos por el personal que controla sus actividades, en virtud de esto la custodia no cuenta con un monto adicional para cubrir los faltantes que puedan existir en los movimientos diarios de caja.

## 2.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

**CUADRO N°2.3 Ficha de observación**

Descripción	Si	No	N/A	Observación
Tiene una infraestructura adecuada	X			
Existe un control interno dentro de la Cooperativa		x		No cuenta
El personal se capacita constantemente		x		Una vez al año
Existe una segregación de funciones	X			
El personal cumple con sus funciones		x		No conocen
El personal administrativo cumple con los objetivos propuestos		x		Porque no los tienen bien definidos
Existe misión y visión en la Cooperativa		x		
Existe seguridad en el manejo de los documentos	X			

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

**Elaborado por:** Jiménez Ibed

### Análisis e Interpretación

La investigadora mediante la técnica de observación ha determinado que es indispensable las debilidades dentro de la Cooperativa, misma que afecta al desarrollo de las actividades, lo que conlleva al incumplimiento de los objetivos por la falta de responsabilidad del personal, de tal manera que la entidad va ir perdiendo competencia en el mercado de las instituciones financieras.

## 2.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA.

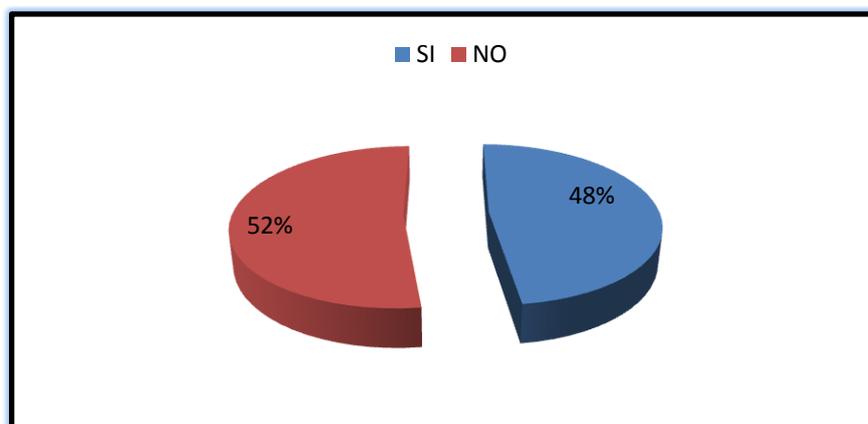
### 1. ¿Se siente satisfecho con el servicio que le proporciona la Cooperativa Mulalillo?

**TABLA N° 2.1: Satisfacción del Servicio**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	F. RELATIVA	%
SI	47	0,48	48
NO	51	0,52	52
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda  
Elaborado por: Jiménez Ibed

**GRÁFICO N° 2.1 Satisfacción del Servicio**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda  
Elaborado por: Jiménez Ibed

### Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados, el 48% afirman que se sienten satisfechos con el servicio que presta la Cooperativa, esto se debe a que la mayor parte de las personas ha solicitado crédito, mientras que el 52% de la población se sienten insatisfechos con el servicio proporcionado por la entidad.

2. ¿Cómo califica la atención que recibe del personal de la Cooperativa Mulalillo?

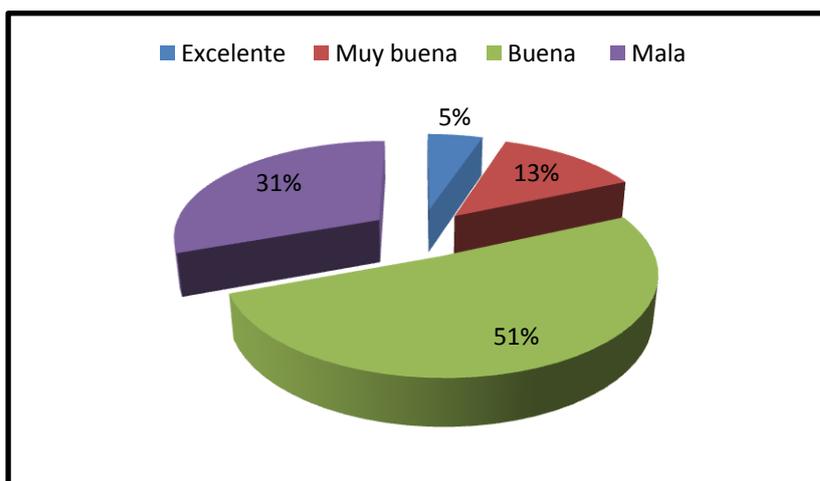
**TABLA N° 2.2 Atención al Cliente**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	F. RELATIVA	%
Excelente	5	0,05	5
Muy buena	13	0,13	13
Buena	50	0,51	51
Mala	30	0,31	31
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

Elaborado por: Jiménez Ibed

**GRÁFICO N° 2.2 Atención al Cliente**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

Elaborado por: Jiménez Ibed

**Análisis e Interpretación**

Del 100% de personas encuestadas, el 51% califican que la atención que proporciona la cooperativa es buena, hay un 31% de usuarios que demuestran la mala atención, pero existe un 13% que manifiesta que la atención es muy buena y finalmente el 5% de los encuestados si se sienten satisfechos con la atención proporcionada por parte del personal preside la atención en la cooperativa.

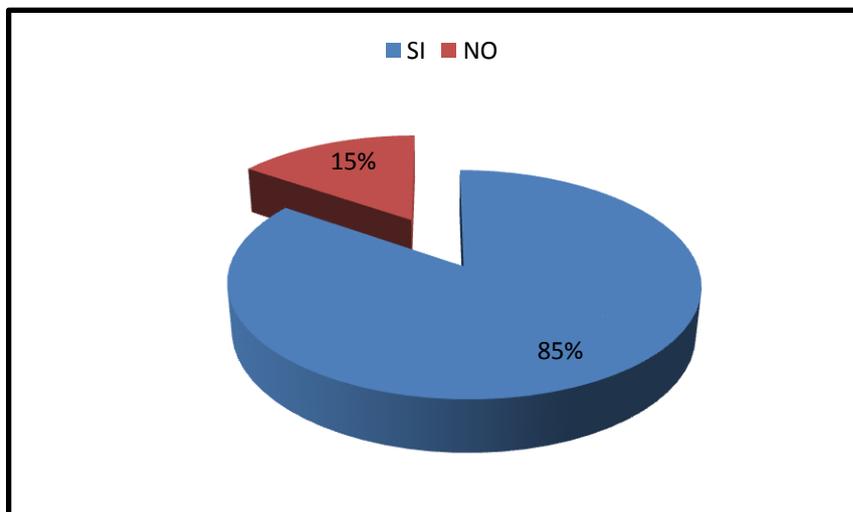
### 3. ¿Usted ha solicitado un crédito alguna vez?

**TABLA N° 2.3 Créditos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	F. RELATIVA	%
SI	83	0,85	85
NO	15	0,15	15
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.  
Elaborado por: Jiménez Ibed

**GRÁFICO N° 2.3 Créditos**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.  
Elaborado por: Jiménez Ibed

### **Análisis e Interpretación**

Del 100% de las personas encuestadas, el 85% afirma que han adquirido crédito en la Cooperativa para satisfacer las diversas necesidades que tienen, mientras el 15 % manifiestan que no han solicitado créditos, debido a que no tienen un mensual para cubrir las cuotas que deben pagar mensualmente.

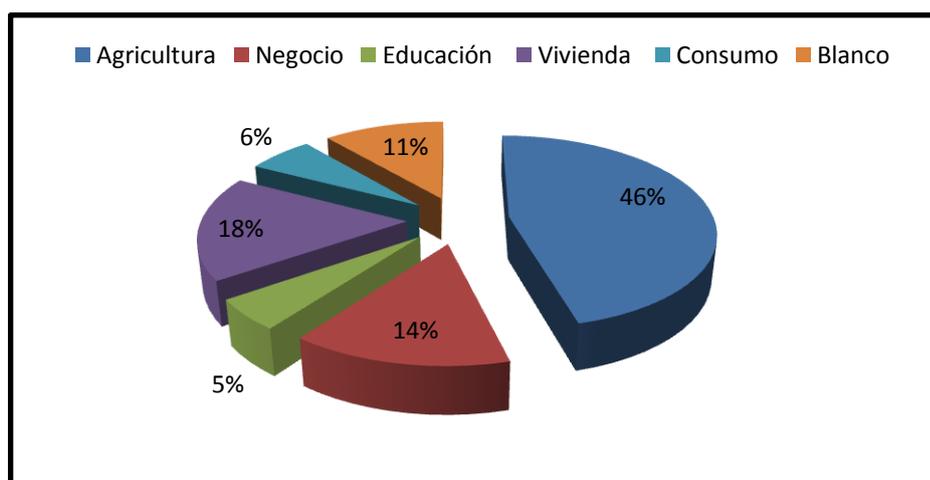
#### 4. El crédito que usted adquiere de la Cooperativa lo destina para:

**TABLA N° 2.4 Asignación de Crédito**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	F. RELATIVA	%
Agricultura	45	0,45	45
Negocio	14	0,14	14
Educación	5	0,05	5
Vivienda	17	0,17	17
Consumo	6	0,06	6
Blanco	11	0,11	11
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.  
Elaborado por: Jiménez Ibed

**GRÁFICO N° 2.4 Asignación de Crédito**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.  
Elaborado por: Jiménez Ibed

#### **Análisis e Interpretación**

La mayor parte de los encuestados manifiestan que el 45% solicitan los créditos para la actividad agrícola, el 14% indican que son para ampliar los negocios, el 5%, en cambio invierten en educación, el 17% son para la vivienda, por lo tanto el 6% de la población encuestado señalan que son destinadas para el consumo finalmente el 11% no han adquirido créditos para ningún tipo actividad productiva.

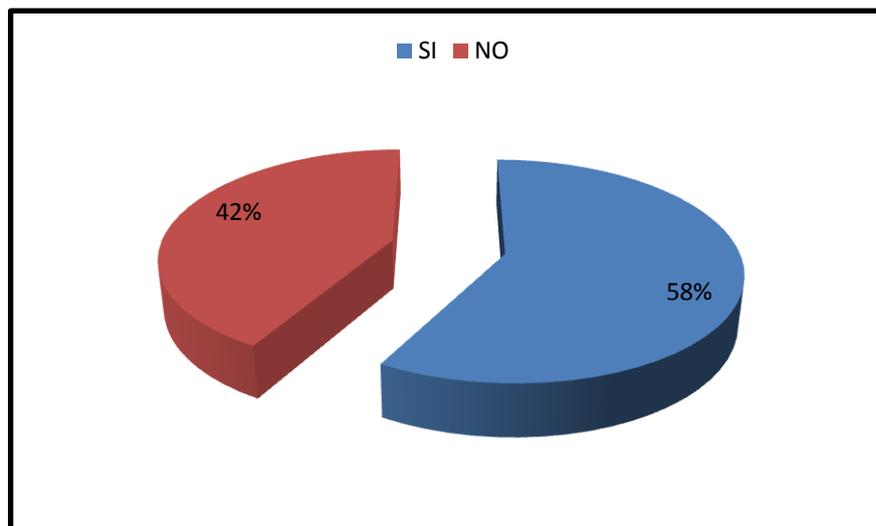
5. ¿Usted está conforme con los requisitos de la Cooperativa para otorgar créditos?

**TABLA N° 2.5 Requisitos para adquisición de crédito**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	F. RELATIVA	%
SI	57	0,58	58
NO	41	0,42	42
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.  
Elaborado por: Jiménez Ibed

**GRÁFICO N° 2.5 Requisitos para adquisición de crédito**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.  
Elaborado por: Jiménez Ibed

**Análisis e Interpretación**

Del 100% de personas encuestas el 58% consideran que los requisitos para la adquisición de créditos son muy importantes ya que mediante estos la Cooperativa asegura el dinero que va entregar al socio, mientras que el 42% manifestaron que no se sienten conformes con los requisitos que solicita la entidad.

**6. ¿Cuál es el monto máximo que usted ha solicitado como préstamo?**

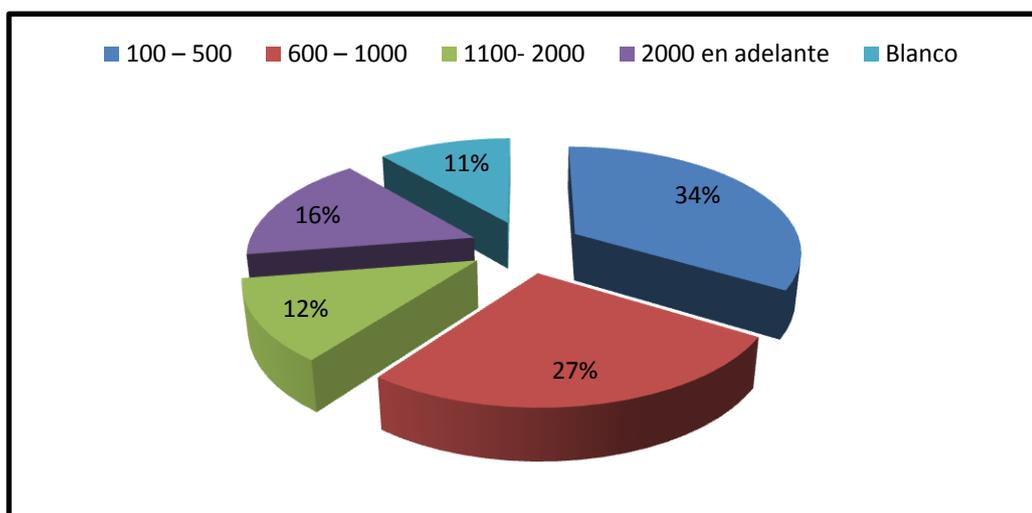
**TABLA N° 2.6 Montos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	F. RELATIVA	%
100 – 500	33	0,34	34
600 – 1000	26	0,27	27
1100- 2000	12	0,12	12
2000 en adelante	16	0,16	16
Blanco	11	0,11	11
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

Elaborado por: Jiménez Ibed

**GRÁFICO N° 2.6 Montos**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

Elaborado por: Jiménez Ibed

**Análisis e Interpretación**

Del total de socios encuestadas el 34% señalaron que solicitan entre los montos de 100 y 500 dólares que son destinadas para la producción, en cambio el 27% adquieren un monto entre 600 a 1000 dólares, el 12% entre 1100 a 2000 son los montos que solicitan, mientras que el 16% indica que solicitan este monto para la vivienda, todos estos montos que las personas adquieren son destinadas para diferentes actividades que son necesarias para los socios.

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

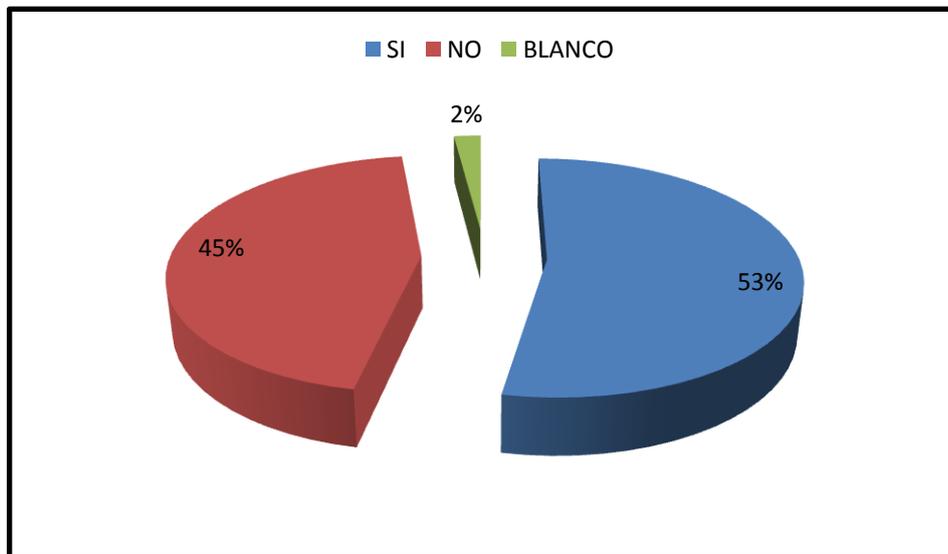
**TABLA N° 2.7 Interés**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	F. RELATIVA	%
SI	52	0,53	53
NO	44	0,45	45
BLANCO	2	0,02	2
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>1,00</b>	<b>100</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

Elaborado por: Jiménez Ibed

**GRÁFICO N° 2.7 Interés**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

Elaborado por: Jiménez Ibed

**Análisis e Interpretación**

Del 100% de las personas encuestadas el 53% manifiestan que si están de acuerdo con la tasa de interés que impone la Cooperativa, mientras que el 45% no están de acuerdo debido a que son tasas muy altas, por lo tanto el 2% no opinan sobre las tasas de interés.

## **2.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **2.7.1 CONCLUSIONES**

Después de haber realizado las encuestas y entrevistas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda. se puede obtener las siguientes conclusiones:

- ❖ La entidad no cuenta con una misión y visión que le encamine al futuro lo que conlleva a no tener una meta dentro del mercado financiero.
  
- ❖ Los objetivos que tiene la entidad no son bien definidos por lo que el personal administrativo no pueden cumplirlos a cabalidad lo que da como resultado el mal manejo de dinero y sobre todo el mal desempeño por parte del personal de la entidad.
  
- ❖ No existe un control adecuado por parte del consejo de vigilancia, lo que provoca el desconocimiento de las actividades que desarrolla el personal de la Cooperativa.
  
- ❖ Mediante las encuestas realizadas se evidenció la necesidad de aplicar una Auditoría de Gestión dentro de la Cooperativa, permitiendo a la entidad optimizar sus recursos tanto materiales, humanos y financieros.

## 2.7.2 RECOMENDACIONES

Mediante las conclusiones antes mencionadas se puede dar las siguientes recomendaciones a cada una de ellas lo que ayudará a mejorar las actividades de la entidad.

- ❖ Diseñar un plan estratégico de acuerdo a las expectativas de la Cooperativa y del personal que labora.
- ❖ Actualizar los objetivos que tiene la Cooperativa con la finalidad de optimizar los recursos y el desempeño eficiente de la entidad.
- ❖ Contar con un manual de funciones para el personal, permitirá mejorar las actividades dentro de la Cooperativa.
- ❖ Es recomendable realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda. lo que permitirá a la entidad mejorar las actividades de forma eficiente y eficaz, mediante la utilización racional de los recursos que posee la institución.

## **CAPÍTULO III**

### **3. AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA. DE LA PROVINCIA COTOPAXI. CANTÓN SALCEDO. PARROQUIA MULALILLO. PERÍODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010.**

#### **3.1 INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las empresas han optado en aplicar Auditorías de Gestión ya que constituye una nueva forma de evaluar la gestión de las entidades permitiendo mejorar las actividades diarias, identificar el grado de cumplimiento de los controles internos para determinar su eficiencia y confiabilidad, así como el grado de economía y eficacia en la planificación y control, verificando la utilización racional de los recursos que dispone la Cooperativa.

#### **3.2 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA**

**Nombre de la Institución:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo Ltda.”

**Provincia:** Cotopaxi

**Cantón:** Salcedo

**Dirección:** Calles Hermanas Páez y Buenos Aires.

**Presidente:** Sr. Luis Torres

**Gerente General:** Ing. Bolívar Solís

### **3.3 JUSTIFICACIÓN**

La aplicación de una Auditoría de Gestión se constituyó como una nueva forma de asesoramiento y un recurso vital en el análisis de las situaciones presentes y futuras de la entidad con respecto a los objetivos, planes, políticas, métodos y procedimientos utilizados, así como la revisión de la estructura organizativa y el uso eficiente de los recursos físicos y humanos. Con este trabajo se pretende mejorar la capacidad de la Cooperativa y por ende hacer frente a los cambios constantes, evaluando sus fuerzas, debilidades y el grado de eficiencia, eficacia de la actuación administrativa con el objeto de medir el logro de los objetivos estratégicos.

### **3.4 OBJETIVOS**

#### **3.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda. para emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar las operaciones de la institución.

#### **3.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Proponer una Auditoría de Gestión que permita determinar la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos de la Cooperativa.
- ❖ Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa que permita tomar decisiones adecuadas y oportunas para el desarrollo de las actividades.
- ❖ Emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que ayuden a tomar las decisiones correctivas al momento de utilizar los recursos que dispone la cooperativa.

### **3.5 DISEÑO DE LA PROPUESTA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda. es una institución que da servicio de créditos y ahorro, con el objetivo de apoyar a los sectores micro empresariales, artesanales, agricultores, comerciantes y vivienda, misma que está ubicada en la provincia Cotopaxi, cantón Salcedo, parroquia Mulalillo en las calles Hermanas Páez y Buenos Aires

Para la aplicación de la Auditoría de Gestión se contará con información de la entidad para el desarrollo del trabajo investigativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda., misma que contendrá los tres archivos tales como el archivo de planificación, archivo permanente y archivo de análisis, mediante estos la postulante se ayudará para encontrar las falencias o irregularidades que se presenta en la institución a través de los resultados encontrados se elaborará un informe que contenga conclusiones y recomendaciones.

### **3.6 APLICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Se aplicará una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda., misma que contendrá lo siguiente en su proceso.

#### **Archivo Permanente**

En esta etapa se obtendrá un conocimiento integral sobre la entidad que va hacer auditada, es decir que se realizará una visita para determinar las condiciones en las que se encuentra la institución, por ende se evaluará la estructura de control interno y se definirá los objetivos y estrategias que se aplicarán en el proceso de la auditoría.

### **Archivo de Planificación**

En esta fase se analizará la información obtenida de la etapa anterior y por ende se definirá los objetivos y alcance del trabajo, es por ello que se detallará los procedimientos de auditoría, responsables y fechas en donde se van a cumplir cada una de las actividades establecidas en el plan de trabajo, con el propósito de orientar hacia los objetivos preestablecidos y cumplir a cabalidad con lo planificado.

### **Archivo Corriente**

Consiste en aplicar adecuadamente todos los programas elaborados en la etapa de planificación y verificará toda la información recopilada mediante la preparación de papeles de trabajo los mismos que ayudarán al auditor a sustentar las conclusiones y recomendaciones sobre hallazgos evidenciados en la ejecución de la auditoría.

# **ARCHIVO PLANIFICACIÓN**

### 3.7. ÍNDICE DEL ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

**NATURALEZA DE TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**CLIENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

**DIRECCIÓN:** Calle Hermanas Páez y Buenos Aires

:

**PERÍODO** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2010

#### PROGRAMA DE TRABAJO

(C/P)	Carta de Presentación	1/1
(P/T)	Propuesta Técnica	4/4
(C/C)	Carta Compromiso	2/2
(C/S)	Contrato de Servicio de Auditoría de Gestión	2/2
(C/A)	Cronograma de Actividades	1/1
(M/A)	Marcas de Auditoría	1/1
(S/A)	Siglas de Auditoría	1/1
(M/P)	Memorándum de Planificación	2/2

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 03-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 12-06-2011

### 3.7.1 Carta de Presentación

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 3 de junio del 2011

Señor  
Bolívar Solís  
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO MULALILLO LTDA.**  
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de parte de la Srta. Ibed Guadalupe Jiménez Jiménez, egresada de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, mediante el presente pongo en conocimiento la propuesta técnica de la Auditoría de Gestión que se va aplicar a la Cooperativa que usted maneja, por consiguiente adjunto la respectiva documentación,

Por la atención y trámite que se dé a la presente, reitero mi sincero agradecimiento

**Atentamente**

.....  
Ibed Jiménez  
**EGRESADA**

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 03-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 12-06-2011

### 3.7.2 Propuesta Técnica

## PROPUESTA TÉCNICA

**NATURALEZA DEL ESTUDIO:** Auditoría de Gestión

**ALCANCE:** Aplicación de una Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda. de la Parroquia Mulalillo, periodo correspondiente entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2010.

**ANTECEDENTES:** Ibed Guadalupe Jiménez Jiménez egresada de la Universidad Técnica de Cotopaxi quien va a desarrollar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda., previo a la obtención del Título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, está ubicada en el Cantón Salcedo.

### OBJETIVOS:

- ❖ Aplicar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda., 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.

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 03-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 12-06-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PLANIFICACION ESPECÍFICA**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

P/T  
2/4

- ❖ Establecer un programa de Auditoría que ayude a cumplir con los objetivos de la Auditoría que se desarrollará en la entidad.
- ❖ Emitir un informe con los hallazgos encontrados al momento de realizar la Auditoría mediante conclusiones y recomendaciones.

**ESTRATEGIAS:**

- ❖ Recopilar información general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.
- ❖ Visitas periódicas a la Institución, para observar el desempeño del personal
- ❖ Elaborar un cronograma de actividades, mismo que ayudarán a realizar el trabajo de la mejor manera.
- ❖ Proponer elementos importantes que faltan en la Cooperativa.
- ❖ Aplicar procedimientos de auditoría.
- ❖ Utilizar instrumentos de investigación.

**JUSTIFICACIÓN:**

La Auditoría de Gestión ayudará a la Cooperativa a diagnosticar los factores tanto internos como externos y por ende al personal que labora, mismos que permitirán cumplir con los objetivos institucionales.

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 03-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 12-06-2011

A través de la Auditoría elaborar la misión y visión de la entidad ya que estos elementos son de gran importancia dentro de la misma.

**ACCIÓN:**

Aplicación de encuestas, entrevistas y fichas de observación al personal y socios que conforman la Cooperativa.

**RECURSOS:**

**Recursos Humanos**

El recurso humano dentro de la investigación es muy importante ya que ayudará al desarrollo de la auditoría que se aplicará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

**AUDITOR:** Ibed Guadalupe Jiménez Jiménez

**Recurso financiero**

El desarrollo de la Auditoría de Gestión no tendrá ningún costo para la Cooperativa ya que la postulante va a desarrollar un trabajo investigativo dentro de la institución, mismo que es requisito indispensable para la obtención del Título.

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 03-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 12-06-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PLANIFICACION ESPECÍFICA**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

P/T  
4/4

**RESULTADOS ESPERADOS:**

Con la aplicación de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa se pretende elaborar un informe que contenga conclusiones y recomendaciones sobre los procedimientos administrativos que aplican al momento de utilizar los recursos tanto humano como financiero, mediante esto ayudará a la cooperativa a mejorar las actividades.

**INFORMACIÓN:**

Para el desarrollo del trabajo la Cooperativa facilitó la siguiente documentación: la reseña histórica, estatutos, ley de cooperativas.

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 03-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 12-06-2011

### 3.7.3 Carta Compromiso

#### CARTA COMPROMISO

Ingeniero  
Bolívar Solís  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MULALILLO LTDA."**  
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se realizará la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda., del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010.

La Auditoría se efectuará con el propósito de entregar un informe a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda., mismo que contendrá conclusiones y recomendaciones que ayudará a optimizar los recursos y el desempeño del personal dentro de la institución.

Se efectuará la Auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas de la Contraloría General del Estado. Dichas normas requiere que se plantee y se desarrolle para obtener un informe que contenga conclusiones y recomendaciones sobre la situación de la Cooperativa.

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 17-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PLANIFICACION ESPECÍFICA**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

C/C  
2/2

En virtud de lo mencionado la información proporcionada por la Cooperativa será responsabilidad del auditor que realiza la Auditoría.

Espero de la cooperación total de su personal y confió en que ellos pondrán a disposición todos los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación a la Auditoría.

Favor firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su comprensión y acuerdo sobre los arreglos para la auditoría a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Ibed Jiménez

**EGRESADA**

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 17-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

### 3.7.4 Contrato de Servicios

#### CONTRATO DE SERVICIOS

En la ciudad de Latacunga el 6 de Junio del 2011 de la Provincia de Cotopaxi, se celebra entre el Señor Bolívar Solís en su carácter de **GERENTE** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Mulalillo” Ltda., que en adelante se denominará **CONTRATANTE** y por otra parte la Srta. Ibed Jiménez con CI. 050314464-5 que se denominara **AUDITORA**; el presente contrato de servicio cuyo objeto, derechos y obligaciones de las partes se indican a continuación en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.-** Por el presente la AUDITORA se compromete a realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda. para mejorar las actividades que desarrolla la Institución, misma que permitirá emitir un informe con conclusiones y recomendaciones.

**SEGUNDA.-** El presente contrato es servicio lícito y personal que se aplicará en la Cooperativa Mulalillo.

**TERCERA.-** La Cooperativa de Ahorro y Crédito” Mulalillo” Ltda., deberá poner a disposición de la AUDITORA la información, documentos y registros que este le solicite.

**CUARTA.-** Para la ejecución de la Auditoría se estima un tiempo de sesenta días laborables desde la firma del contrato.

Elaborado por: <b>J.J.I.G.</b>	Fecha: <b>20-06-2011</b>
Revisado por: <b>B.R.M.J.</b>	Fecha: <b>02-07-2011</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MULALILLO LTDA."**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PLANIFICACION ESPECÍFICA**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

C/S  
2/2

**QUINTA.-** La Auditora realizará informes parciales sobre el trabajo que desarrollará durante la Auditoría si lo requiere la parte contratada.

**QUINTA.-** La Auditora se compromete a no divulgar la información del contratante por medio de conferencias, previa autorización del mismo, ya que la documentación es propiedad del contratante.

Los contratantes firman como constancia.

**CONTRATANTE**  
**COOPERATIVA MULALILLO**

**CONTRATADO**  
**EGRESADA**

\_\_\_\_\_  
Ing. Bolívar Solís  
**GERENTE**

\_\_\_\_\_  
Ibed Jiménez  
**AUDITORA**

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 20-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PLANIFICACION ESPECÍFICA**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

C/A
1/1

**3.7.5 Cronograma de Actividades**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**Identificación:** Auditoría de Gestión

**Responsable:** Ibed Jiménez

**Institución:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

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	x	x	X	x	x	x	x	X												
2	planificación									x	x	x									
3	Ejecución													X	x	x					
4	Examen																	x	X		
5	Informe																			x	x
6	Seguimiento																			x	x

<b>Elaborado por:</b> J.J.I.G.	<b>Fecha:</b> 20-06-2011
<b>Revisado por:</b> B.R.M.J.	<b>Fecha:</b> 02-07-2011

### 3.7.6 Marcas de Auditoría

#### MARCAS DE AUDITORÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
$\Sigma$	Sumado
√	Revisado
^	Verificado con documentos fuente
*	Hallazgo
√	Comprobación
Ø	Incumplimiento de las normas, reglamentos y planificación
€	Sustentado con evidencia
Û	Comprobación de prueba física.
O	Verificaciones de jefe de grupo
>	Verificaciones del supervisor
n/e	Notas Explicativas
X	Aplica
¥	Cálculo
≠	Analizado

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 20-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MULALILLO LTDA."  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PLANIFICACION ESPECÍFICA  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010

S/A  
1/1

**3.7.7 Siglas de Auditoría**

**SIGLAS DE AUDITORÍA**

<b>SIGLAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>JJGI</b>	Jiménez Jiménez Ibed Guadalupe
<b>BRMJ</b>	Barbosa Reyes Mónica Jeaneth

Elaborado por: <b>J.J.I.G.</b>	Fecha: <b>20-06-2011</b>
Revisado por: <b>B.R.M.J.</b>	Fecha: <b>02-07-2011</b>

### 3.7.8 Memorándum de Planificación

#### MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

**ANTECEDENTES.-** Se realizará la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda., durante el período del 2010 con el fin de determinar la eficiencia en el desempeño del personal en el desarrollo de las actividades.

#### OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- ❖ Proponer una Auditoría de Gestión que permita determinar la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos de la Cooperativa.
- ❖ Elaborar la misión y visión que permita a la empresa saber a dónde y hacia dónde quiere llegar para asegurar su futuro dentro del mercado financiero.
- ❖ Emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que ayuden a tomar las decisiones correctivas al momento de utilizar los recursos que dispone la cooperativa.

**PUNTOS DE INTERÉS PARA LA AUDITORÍA.-** La Auditoría se realizará con el propósito de medir la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos y el desempeño del personal dentro de la Cooperativa.

#### RECURSOS

##### Recursos Humanos

**Auditor:** Ibed Guadalupe Jiménez Jiménez

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 27-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

### **Recursos Materiales**

- ❖ Equipo de Cómputo
- ❖ Útiles de Oficina
- ❖ Suministros de Oficina
- ❖ Memoria Flash

### **Recursos Financieros**

- ❖ Pasajes, Viáticos
- ❖ Imprevistos
- ❖ Copias

### **Visitas**

Las visitas se realizarán periódicamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda., ya que se requerirá información en cualquier momento, misma que ayudará a la investigadora al desarrollo de la Auditoría.

### **Tiempo estimado**

El tiempo que la investigadora ha estimado necesario es de sesenta días laborables.

Atentamente

-----  
Ibed Jiménez  
**EGRESADA**

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 27-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

**ARCHIVO PERMANENTE**

### 3.8 ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE

**NATURALEZA DE TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**CLIENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

**DIRECCIÓN:** Calle Hermanas Páez y Buenos Aires

**PERÍODO:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2010

#### PROGRAMA DE TRABAJO

P/A	Programa de Auditoría	1/1
O/C	Objetivos de la Cooperativa	1/1
A/C	Acta de Constitución	4/4
E/C	Estatuto social de la Cooperativa	3/3
N/P	Nómina del Personal	1/1
O/E	Organigrama Estructural	1/1
N/S	Nómina de Socios	1/1
F/C	Financiamiento de la Cooperativa	1/1

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 27-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

### 3.8.1 Programa de Auditoría

#### PROGRAMA DE AUDITORÍA

**Área:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo Ltda.”

**Objetivo:** Acceder a la información que está relacionada la Cooperativa de manera que ayude analizar el desempeño del personal de la institución.

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.P/T</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Solicitar los objetivos de la institución	O/C	27-06-2011	JJIG
<b>2</b>	Solicitar el Acta de Constitución	A/C	27-06-2011	JJIG
<b>3</b>	Extracto del Estatuto de la Cooperativa	E/C	27-06-2011	JJIG
<b>4</b>	Solicitar el Organigrama Estructural	O/E	27-06-2011	JJIG
<b>5</b>	Requerir un listado de los socios de la Institución	N/P	27-06-2011	JJIG
<b>6</b>	Conocer el financiamiento de la Cooperativa	F/C	02-07-2011	JJIG

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 27-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

### 3.8.2 Objetivos de la Cooperativa

#### OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA.

1. Promover el bienestar social y la cooperación económica de sus asociaciones.
2. Recibir los aportes, cuotas sociales y depósitos en moneda nacional
3. Otorgar créditos destinados preferentemente a inversiones productivas de comercialización y mejoramiento de las actividades agrícolas, artesanales, agro artesanales y agro industriales.
4. Otorgar créditos para el mejoramiento o para adquisición de viviendas.
5. Incentivar el ahorro como mecanismo de desarrollo personal y familiar.
6. Proporcionar a sus asociados una adecuada educación cooperativista para su desarrollo cultural, económico y social.
7. Obtener fuentes de financiamiento internos y externos para el crecimiento de la Institución.
8. Establecer nexos dentro y fuera del país, como entidades similares en beneficio de la Cooperativa.
9. Fomentar la solidaridad entre sus asociados.
10. La Cooperativa no podrá realizar actividades de intermediación financiera con el público en general.
11. En general realizar todo tipo de operaciones autorizadas por la Ley de Cooperativa, su Reglamento General y el presente Estatuto.

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 27-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

### 3.8.3 Acta de Constitución

#### ACTA CONSTITUTIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA.

En el cantón Salcedo, Parroquia Mulalillo, en el local ubicada en las Calles Hermanas Páez y Buenos Aires; siendo las 14:00 del día 17 de septiembre de 2000, previa convocatoria, de los interesados señores: Jesús Vicente Lucero Castellano, Luis Agustín Torres Maxitano, Julio César Pilachango Astudillo, Ángel Fabián Lucero Guaygua, Juan Manuel Palomo Fernández, con la finalidad de constituir una organización que permita desarrollar el proceso financiero, captar ahorros, el objetivo de este proyecto " es apoyar a los sectores micro empresariales, artesanales, agricultores, comerciantes y vivienda sobre todo para mejorar las condiciones socio - económicas, y de vivienda, por no tener el apoyo necesario y no existir políticas de Estado del Gobierno Nacional queda como alternativa la autogestión; para lo cual se ha convocado y se encuentran presentes en esta Asamblea las siguientes personas: Segundo Ángel Pilachanga Astudillo, Miguel Ángel Proaño Maxitana, Kléver Ernesto Paredes Naranjo, Héctor Aníbal Guala Guala, Carlos Ernesto Toscano Erazo, Jesús Vicente Lucero Castellano, Ángel Fabián Lucero Guaigua, Juan Manuel Palomo Fernández., Nancy Rosario Maldonado Guygua.

En este acto de gran significancia para la vida de los asistentes toma la palabra el señor Jesús Vicente Lucero Castellano, quien explica detalladamente el motivo de la convocatoria ya que es necesario formalizar legalmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito, que nos proponemos, solicita la palabra el señor Juan Manuel Palomo Fernández, quien hace una amplia exposición de los beneficiarios y ventajas de crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, la cual estaría cubriendo

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha: 27-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

las necesidades para los sectores micro empresariales, artesanales, agricultores y comerciantes, mejorando la condición de vida de los mismos , toma la palabra el señor Julio Cesar Pilachanga Astudillo, quien solicita que se nombre un director de Asamblea y un secretario ad- hoc; los asambleístas en forma mayoritaria solicitan que como director de asamblea actué el señor Jesús Vicente Lucero Castellano y como secretario ad- hoc el señor Kléver Ernesto Paredes Naranjo quienes toman posesión de sus cargos y proceden a elaborar el siguiente orden del día:

1. Selección del nombre de la Organización.
2. Elección de la directiva provisional
3. Primera lectura y aprobación del Estatuto
4. Asuntos varios.

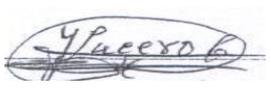
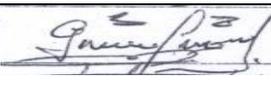
**1.- Selección del nombre De la Organización.-** El Director de Asamblea manifiesta que como existe consenso en constituir una Precooperativa de Ahorro y Crédito, debemos completar la razón social que tendrá nuestra naciente Cooperativa, complementado el ámbito de acción para que cubra las necesidades como crédito, impulse la micro empresa y hasta apoye en la consecución de viviendas para los asociados. El señor Ángel Fabián Lucero Guaigua, mociona que se llame Precooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo, esta moción es apoyada por el Señor Juan Palomo Fernández, el Director de la Asamblea eleva a votación la moción y esta tiene el voto inánime de los asambleístas; en consecución la razón social será: PRECOOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MULALILLO"

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha: 27-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO PERMANENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

A/C  
3/4

**2.- Elección de la directiva provisional.-** El Director de Asamblea pone en consideración de los asistentes para que se elijan como directiva provisional cinco dignidades, a la vez que designa como escrutador al señor: Carlos Ernesto Toscano Erazo, el Secretario Ad-Hoc, va anotando en el pápelo grafo los nombres de los candidatos y se van escrutando, al finalizar queda constituida la directiva provisional de la siguiente manera:

<b>Dignidad</b>	<b>Nombres y apellidos</b>	<b>N° Cedula</b>	<b>Firma</b>
Presidente	Jesús Vicente Lucero Castellano	050053043-1	
Vicepresidente	Luis Agustín Torres Maxitana	050000753-9	
Tesorero	Julio Cesar Pilachanga Astudillo	171069556-0	
Secretario	Kléver Ernesto Paredes Naranjo	050212749-1	
Sindico	Nancy Rosario Maldonado Guygua	050197669-0	

Acto seguido participa el señor Ángel Fabián Lucero Guaygua, quien toma el juramento de Ley, intervienen como emotivas palabras haciendo hincapié que la única forma de salir de la postración y estancamiento en el que esta la mayor parte del pueblo ecuatoriano, será con la autogestión en la producción, generando ahorro y mejorando las condiciones de vida de la población, tenemos por delante el reto con la PRECOOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO”. Toma el juramento de rigor y quedan legalmente posesionados.

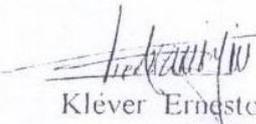
Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha: 27-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

**3.- Primera lectura y aprobación del Estatuto.-** El Director de Asamblea solicita al Secretario Ad\_ hoc, para que de lectura al proyecto de estatutos que previamente ha sido elaborado por los señores por los Señores Segundo Ángel Pilachanga Astudillo, Miguel Ángel Proaño Maxitana, Luis Agustín Torres Maxitana, Kléver Ernesto Paredes Naranjo, Héctor Aníbal Guala Guala, Carlos Ernesto Toscano Erazo, Dr. Oswaldo Chuquitarco en calidad de asesor ; se dio lectura todo el contenido del proyecto de Estatuto, al finalizar se reparten ejemplares a los asambleístas con la finalidad que a la próxima asamblea traigan inquietudes o alcances para mejorar el Estatuto.

**4.- Asuntos varios.-** En asuntos varios interviene la Señora Nancy Rosario Maldonado Guygua, quien hace una amplia explicación dando a conocer el gran apoyo moral, técnico con el que nos está apoyando el Dr. Oswaldo Chuquitarco y como testimonio de nuestra gratitud mociona que se le nombre asesor jurídico, los asambleístas brindan un caluroso aplauso. El Director de asamblea solicita a los socios que firmen la lista de socios fundadores del acta de constitución a la vez que convoca para la segunda asamblea a efectuarse el 17 de octubre del 2007.

Habiéndose tratado todo el orden del día, agradece la participación, siendo las 15:15 declara clausurada la asamblea.

  
Juan Palomo Fernandez  
DIRECTOR DE ASAMBLEA

  
Kléver Ernesto Paredes Naranjo  
SECRETARIO AD-HOC

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha: 27-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

**3.8.4 Extracto del Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“Mulalillo” Ltda.**

**ESTATUTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MULALILLO”**

**TITULO I**

**CONSTITUCIÓN, DOMICILIO, RESPONSABILIDADES, DURACIÓN Y  
FINES**

**Art. 1.-** Constituyese la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO”** que se regirá por la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, el presente Estatuto y los Reglamentos Internos que se expandirán posteriormente y demás Leyes que le fueren aplicables. El dominio de la Precooperativa es en la Parroquia Mulalillo del Cantón Salcedo, Provincia Cotopaxi, País Ecuador.

**Art. 2.-** La **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO”** es de Responsabilidad Limitada, y, por tanto compromete únicamente el Capital aportado por los socios fundadores a la Cooperativa.

**Art. 3.-** La duración de la Precooperativa será indefinida. Sin embargo podrá disolverse o liquidarse de acuerdo con lo que al respecto especifique la Ley de Cooperativas, su Reglamento General o este Estatuto.

Elaborado por: <b>C.A.C.M.</b>	Fecha: <b>27-06-2011</b>
Revisado por: <b>B.R.M.J.</b>	Fecha: <b>02-07-2011</b>

A continuación se tratará los siguientes:

## II DE LOS PRINCIPIOS

## III DE LOS SOCIOS

- ❖ De la Calidad de los Socios
- ❖ De los Derechos y Obligaciones de los Socios
- ❖ De la Pérdida de la Calidad de Socio
- ❖ De la Exclusión y Expulsión
- ❖ Del Procedimiento

## IV DE LOS ÓRGANOS DE LA COOPERATIVA Y SU ADMINISTRACIÓN

- ❖ De los Órganos de las Cooperativa
- ❖ De la Asamblea General
- ❖ De Consejo de Administración
- ❖ Del Presidente
- ❖ Del Consejo de Vigilancia
- ❖ Del Gerente
- ❖ Del Secretario
- ❖ De las Comisiones

## V DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

- ❖ Del Capital
- ❖ De los Depósitos

Elaborado por: <b>C.A.C.M.</b>	Fecha: <b>27-06-2011</b>
Revisado por: <b>B.R.M.J.</b>	Fecha: <b>02-07-2011</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO PERMANENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

---

---

E/C 3/3
------------

- ❖ De los Préstamos
- ❖ De los Excedentes y Reservas
- ❖ De los Balances
- ❖ De las Prohibiciones y Reglas Electorales
- ❖ Disolución y Liquidación

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha: 27-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

### 3.8.5 Nómina del Personal

#### NÓMINA DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MULALILLO LTDA."

##### GERENTE - JEFE DE CRÉDITO

Ing. Bolívar Solís

##### SECRETARIA - CAJERA

Ing. Alexandra Tutaxi

##### CONSEJO DE VIGILANCIA

Sr. César Pilachanga

##### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

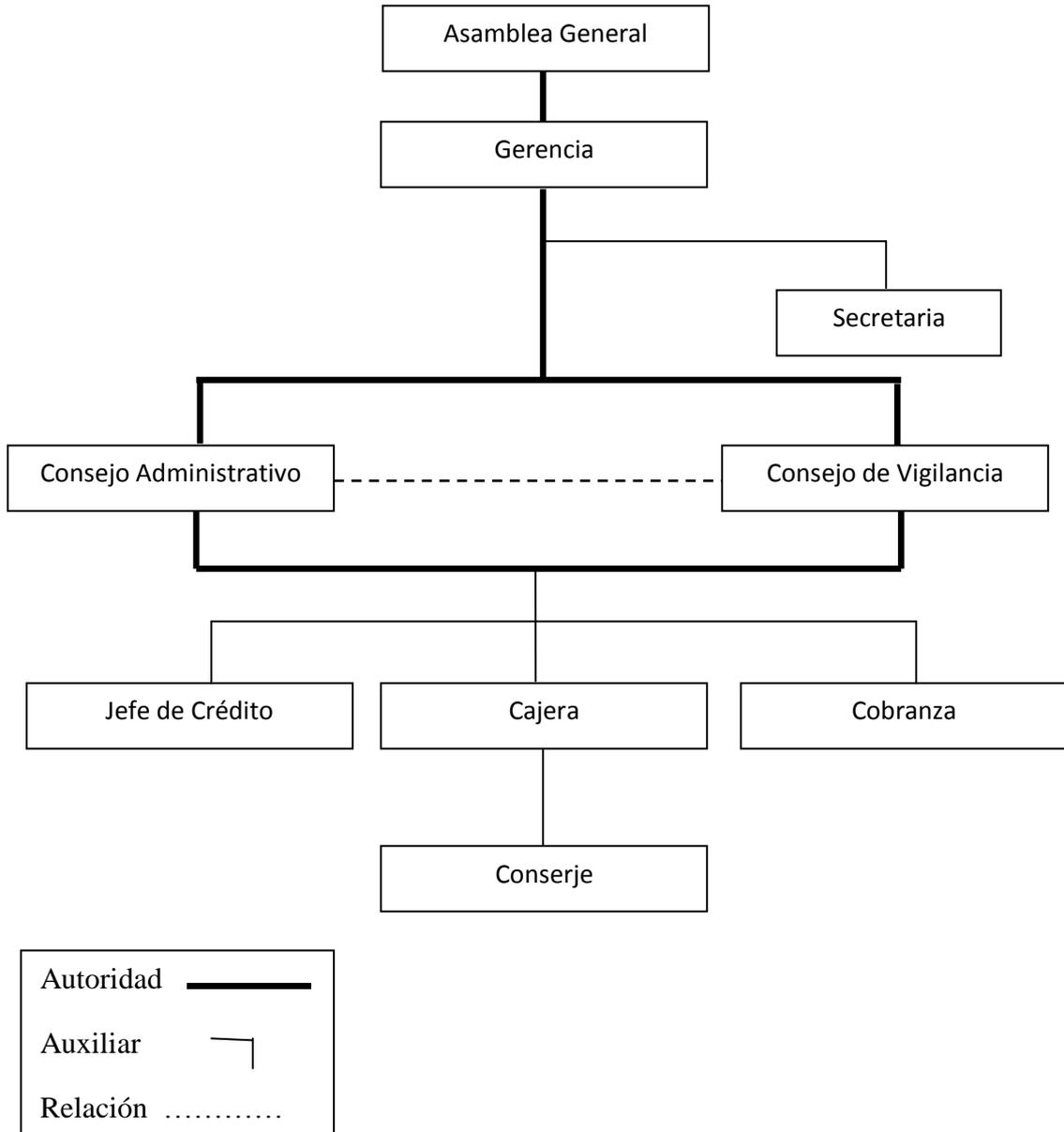
Sr. Luis Torres

##### COBRANZA

Sr. Manuel Guala

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 27-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

### 3.8.6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



**Elaborado por:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

Elaborado por: C.A.C.M.	Fecha: 27-06-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 02-07-2011

### 3.8.7 Nómina de los Socios

#### NÓMINA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	N° DE CEDULA
1	Guala Guala Héctor Aníbal	05019839-8
2	Lucero Castellano Jesús Vicente	050053043-1
3	Lucero Guaigua Ángel Fabián	050260721-1
4	Palomo Fernández Juan Manuel	170261469-9
5	Paredes Naranjo Kléver Ernesto	050212749-1
6	Pilachanga Astudillo Julio César	171059556-0
7	Pilachanga Astudillo Segundo Ángel	171097576-2
8	Proaño Maxitana Miguel Ángel	050091911-3
9	Maldonado Guaygua Nancy Rosario	050197669-0
10	Torres Maxitana Luís Agustín	050000753-9
11	Torres Erazo Carlos Ernesto	050232998-0
12	Torres Erazo Cintia Catalina	180246702-5
13	Córdova Chipantiza Marcos Trajano	180193672-3
14	Guala Guala Manuel Mesías	050194745-1

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 02-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 04-07-2011

### 3.8.8 Financiamiento de la Cooperativa

#### FINANCIAMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MULALILLO LTDA."

DESCRIPCIÓN	MONTO
CERTIFICACIONES DE APORTACIONES	\$ 700.00
CUOTA IREEMBOLSABLE	\$ 500.00
CUOTA GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	\$ 900.00
APORTACIÓN AHORRO DE LOS SOCIOS	\$7290.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 9.390.00</b>

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 02-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 04-07-2011

**ARCHIVO CORRIENTE**

### 3.9 ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

**NATURALEZA DE TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**CLIENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda.

**DIRECCIÓN:** Calle Hermanas Páez y Buenos Aires

:

**PERÍODO** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2010

#### PROGRAMA DE TRABAJO

<b>P/A</b>	Programa de Auditoría	1/1
<b>C/C.I</b>	Cuestionarios de Control Interno	4/4
<b>M/P</b>	Matriz de Ponderación	8/8
<b>AE/IG</b>	Aplicación y Evaluación de Indicadores de Gestión	4/4
<b>H/H</b>	Hoja de Hallazgo	2/2
<b>E/PA</b>	Evaluación del Proceso Administrativo	1/1
<b>EG/PA</b>	Evaluación Global del Proceso Administrativo	2/2
<b>HP/PE</b>	Hoja propuesta de un plan estratégico	4/4
<b>I/F</b>	Informe Final	9/9

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 09-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 13-07-2011

### 3.9.1 Programa de Auditoría

#### PROGRAMA DE AUDITORÍA

**Área:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mulalillo Ltda."

**Objetivo:** Identificar las falencias o irregularidades que se presenta en la entidad mediante la aplicación de los indicadores de Auditoría de gestión que permita mejorar las actividades de la misma.

N°	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	FECHA	RESPONSABLE
1	Elaboración del cuestionario de Control Interno	C/CI	09-07-2011	JJIG
2	Aplicación del cuestionario de Control Interno al personal	C/CI	09-07-2011	JJIG
3	Elaboración de la Matriz de Ponderación.	M/P	15-07-2011	JJIG
4	Selección y aplicación de Indicadores de Gestión.	AE/IG	15-07-2011	JJIG
5	Observaciones encontradas en la aplicación de Indicadores.	AE/IG	15-07-2011	JJIG
6	Desarrollo de la Hoja de Hallazgo.	H/H	15-07-2011	JJIG
7	Preparación del informe final	I/F	17-07-2011	JJIG

Elaborado por: J.I.G.	Fecha: 09-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 13-07-2011

### 3.9.2 Cuestionario de Control Interno

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### Planificación

N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		Si	No	N/A	
1	¿Conoce usted la Misión de la Cooperativa?		X		No cuenta
2	¿Conoce la Visión de la Cooperativa?		X		No cuenta
3	¿Los Objetivos que la Institución alcanzado está de acuerdo con los que se han definidos?	X			No están bien definidos
4	¿Las políticas de la Cooperativa se han cumplido en su totalidad?	X			
5	¿Existe un manual de Funciones dentro de la Cooperativa?		X		No cuenta
6	¿Cree usted que las funciones asignadas están cumpliendo de acuerdo a las funciones definidas?	X			
7	¿Usted cree que las acciones que realizan la institución van de acuerdo con lo planificado.	X			

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 09-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 13-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

C/CI 2/4
-------------

**Organización**

N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		Si	No	N/A	
<b>1</b>	¿Usted cree que la Cooperativa cuenta con un organigrama estructural bien definida?	<b>X</b>			
<b>2</b>	¿El personal de la Cooperativa conoce cada una de las funciones?		<b>X</b>		Porque no cuenta con un manual de funciones
<b>3</b>	¿El talento humano influye en el crecimiento de la Cooperativa?	<b>X</b>			
<b>4</b>	¿El perfil de la Cooperativa está bien definido?	<b>X</b>			
<b>5</b>	¿Cree usted que un estudio de gestión influya en la Organización?	<b>X</b>			

Elaborado por: <b>J.I.G.</b>	Fecha: <b>09-07-2011</b>
Revisado por: <b>B.R.M.J.</b>	Fecha: <b>13-07-2011</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

C/CI 3/4
-------------

**Dirección**

N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		Si	No	N/A	
<b>1</b>	¿Usted piensa que el liderazgo dentro de una organización ayuda a la formación del personal?	<b>X</b>			
<b>2</b>	¿Existe una motivación por parte de las autoridades hacia el personal?	<b>X</b>			
<b>3</b>	¿Piensa usted que el trabajo en equipo contribuye al mejoramiento de las actividades?	<b>X</b>			
<b>4</b>	¿Usted es tomado en cuenta para la toma de decisiones en la Cooperativa?	<b>X</b>			
<b>5</b>	¿Los conflictos existentes perjudican a las relaciones entre empleados?	<b>X</b>			

Elaborado por: <b>J.J.I.G.</b>	Fecha: <b>09-07-2011</b>
Revisado por: <b>B.R.M.J.</b>	Fecha: <b>13-07-2011</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

C/CI 4/4
-------------

**Control**

N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		Si	No	N/A	
<b>1</b>	¿Cree usted que se debería realizar un control de las actividades normales que desarrollan el personal de la Cooperativa?	<b>X</b>			
<b>2</b>	¿Usted está de acuerdo que los recursos que dispone la Cooperativa debe tener un control adecuado en su manejo?	<b>X</b>			
<b>3</b>	¿Existen un control en la entrada y salida del personal en la Cooperativa?	<b>X</b>			
<b>4</b>	¿El personal está distribuido de acuerdo a si conocimiento?	<b>X</b>			
<b>5</b>	¿El personal es eficiente dentro de la Cooperativa?	<b>X</b>			

Elaborado por: <b>J.J.I.G.</b>	Fecha: <b>09-07-2011</b>
Revisado por: <b>B.R.M.J.</b>	Fecha: <b>13-07-2011</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

M/P  
1/8

### 3.9.3 MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO

#### MATRIZ DE PONDERACIÓN DE LA ETAPA DE PLANIFICACIÓN

N°	COMPONENTE	PONDERAC	CALIF.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	La Misión y Visión Institucional está acorde con los requerimientos de la sociedad.	10	0	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	El personal manifiesta que la cooperativa no tiene Misión y Visión. <b>n/e</b>
2	Consecución de los objetivos institucionales por parte del personal de la Cooperativa.	10	7	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	El empleado indica que los objetivos no se están cumpliendo a cabalidad. <b>n/e</b>
3	Las políticas establecida por la Cooperativa se han cumplido con cabalidad.	10	9	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Los empleados opinan que las políticas se cumplen de acuerdo a lo establecido. <b>n/e</b>
4	El cumplimiento de las funciones por parte del personal está acorde a la necesidad de los clientes.	10	5	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Los 2 empleados manifiestan que si cumple con las funciones. <b>n/e</b>
5	Cumplimiento de la programación de actividades por parte de los empleados	10	7	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Indicaron que el personal restante no cumple con las actividades programados <b>n/e</b>
	<b>TOTAL</b>				
		<b>Σ 50</b>	<b>Σ 28</b>		

**Marcas de Auditoría:** **Σ** suma    **n/e** nota explicativa

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

### EVALUACIÓN DEL RIESGO

$$CP = \frac{CT*100}{PT} = \frac{28*100}{50} = 56\% \text{ ¥}$$

#### Determinación del Nivel de Riesgo

(Confianza)	<b>BAJA</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
	Alto	Moderado	Bajo	(Riesgo)

**Conclusión:** Al momento de determinar el riesgo en la etapa de planificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda., dio como resultado un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo Moderado, tomando en cuenta que se aplico a dos empleados de los siete que trabajan en la institucion.

**Marcas de Auditoría:** ¥ cálculo

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MULALILLO LTDA."**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

M/P  
3/8

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE LA ETAPA DE ORGANIZACIÓN**

N°	COMPONENTE	PONDERAC	CALIF.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	Optimización de recursos que dispone la Cooperativa.	10	8	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	El empleado manifiesta que se optimizan los recursos. <b>n/e</b>
2	Responsabilidades de la Máxima Autoridad.	10	8	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Cada quien tiene sus responsabilidades y actividades a desarrollar. <b>n/e</b>
3	Cumplimiento de las leyes y reglamentos Atribuidas a la Cooperativa.	10	7	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Se está cumpliendo con los deberes y derechos que tenemos como empleados. <b>n/e</b>
4	Jerarquía dentro del personal de la Institución.	10	9	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	La Asamblea General está encargada de seleccionar al personal de acuerdo a su conocimiento. <b>n/e</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>Σ 40</b>	<b>Σ 32</b>		

**Marcas de Auditoría:** Σ suma

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

### EVALUACIÓN DEL RIESGO

$$CP = \frac{CT*100}{PT} = \frac{33*100}{40} = 80\% \text{ ¥}$$

#### Determinación del Nivel de Riesgo

(Confianza)	<b>BAJA</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
	Alto	Moderado	Bajo	(Riesgo)

**Conclusión:** El nivel de riesgo de la etapa organizativa de la Institución refleja un porcentaje del 80% lo que expresa un riesgo bajo, del mismo modo a resultado un nivel de confianza Alto, es decir que el sistema de control interno es confiable, donde las operaciones desarrolladas por el personal son eficientes. **n/e**

**Marcas de Auditoría:** ¥ cálculo

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MULALILLO LTDA."**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

M/P
5/8

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE LA ETAPA DE DIRECCIÓN**

N°	COMPONENTE	PONDERAC	CALIF.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	La asignación de personal está de acuerdo a sus conocimientos.	10	9	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Manifiestan que se están ocupando sus debidos puestos. <b>n/e</b>
2	La comunicación entre los empleados y las Autoridades son continuas.	10	7	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Indicaron que existe comunicación parcial entre el personal. <b>n/e</b>
3	Conserva el liderazgo la persona encargada en direccionar la Cooperativa	10	9	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Indico el gerente que el liderazgo es fundamental en la entidad. <b>n/e</b>
4	Motivación al personal por las actividades que desarrolla.	10	6	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	No existe motivación económica pero si moral por parte de las Autoridades. <b>n/e</b>
5	Las decisiones se toman en las reuniones de asamblea.	10	7	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Si realizan reuniones para la toma de decisiones. <b>n/e</b>
<b>TOTAL</b>					
		<b>Σ 50</b>	<b>Σ 38</b>		

**Marcas de Auditoría:** **Σ** suma    **n/e** nota explicativa

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

## EVALUACIÓN DEL RIESGO

$$CP = \frac{CT*100}{PT} = \frac{38*100}{50} = 76\% \text{ ¥}$$

### Determinación del Nivel de Riesgo

(Confianza)	<b>BAJA</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
	<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>
	<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
			(Riesgo)

**Conclusión:** El nivel de riesgo es Bajo con un porcentaje del 76%, lo que refleja un nivel de confianza Alto dando como resultado un control fiable, ya que el porcentaje restante indica que se debe escuchar las opiniones que dan los empleados, para una buena toma de decisiones, misma que son de gran importancia para la entidad y para su crecimiento continuo. **n/e**

**Marcas de Auditoría:** ¥ cálculo

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

M/P  
7/8

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE LA ETAPA DE CONTROL**

Nº	COMPONENTE	PONDERAC	CALIF.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	Control de las adquisiciones que realiza el personal.	10	8	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Si existe un control de los materiales que ingresa a la Cooperativa. <b>n/e</b>
2	Cumplimiento de la planificación de todas las actividades.	10	7	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	No se ha cumplido a cabalidad toda las actividades <b>n/e</b>
3	Registro de control del personal que trabaja en la Institución.	10	9	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	El personal es puntual en el horario establecido. <b>n/e</b>
4	Atención al cliente es eficiente por parte del personal.	10	7	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Se le atiende al cliente como en su casa. <b>n/e</b>
5	Mantenimiento y actualización del programa informático logrando eficiencia y efectividad en el mismo.	10	8	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Existe un sistema pero no se ha cambiado. <b>n/e</b>
6	Control en los procesos que realiza la entidad con sus recursos para evitar desviaciones o malversaciones con el mismo.	10	8	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	El presidente del Consejo de Vigilancia esta encargo del control de los recursos. <b>n/e</b>
7	Presentación de informes semestrales al MIES.	10	10	Los dos (2) empleados de la Cooperativa.	Los informes se presenta a tiempo <b>n/e</b>
<b>TOTAL</b>		<b>Σ 70</b>	<b>Σ 57</b>		

**Marcas de Auditoría:** Σ suma    **n/e** nota explicativa

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

### EVALUACIÓN DEL RIESGO

$$CP = \frac{CT*100}{PT} = \frac{57*100}{70} = 81\% \text{ ¥}$$

#### Determinación del Nivel de Riesgo

(Confianza)	<b>BAJA</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
	Alto	Moderado	Bajo	(Riesgo)

**Conclusión:** Se determina que el nivel de confianza es alto en cambio el de riesgo es bajo, por lo que existe un control fiable en el manejo y control de las operaciones que realiza los empleados para una mejora continua de la institución. **n/e**

**Marcas de Auditoría:** ¥ cálculo

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MULALILLO LTDA."**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

AE/IG
1/4

**3.9.4 APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**

**PLANIFICACIÓN**

≠

ELEMENTOS	PREGUNTAS	INDICADOR	APLICACIÓN	%	INTERPRETACIÓN
<b>Misión</b>	¿Conoce usted la Misión de la Cooperativa?	Empleados que lo conoce	0	<b>0%</b>	El 100% manifiesta que la Cooperativa no cuenta con Misión.
		Total empleados	2		
<b>Visión</b>	¿Conoce la Visión de la Cooperativa?	Empleados que lo conoce	0	<b>0%</b>	El personal indica que la Cooperativa no cuenta con Visión
		Total empleados	2		
<b>Objetivos</b>	¿Los Objetivos que la Institución alcanzado está de acuerdo con los que se han definidos?	Objetivos Alcanzados	5	<b>45%</b>	Los objetivos no se han cumplidos a cabalidad.
		Objetivos Definidos	11		
<b>Políticas</b>	¿Las políticas de la Cooperativa se han cumplido en su totalidad?	Políticas Aplicadas	7	<b>70%</b>	Los empleados han cumplido las políticas en un porcentaje adecuado
		Políticas Establecidas	10		
<b>Manual de Funciones</b>	¿Existe un manual de Funciones dentro de la Cooperativa?	Empleados que conoce	0	<b>0%</b>	En si la entidad no tiene un manual de funciones para el personal.
		Total Empleados	2		
<b>Funciones Asignadas</b>	¿Cree usted que las funciones asignadas están cumpliendo de acuerdo a las funciones definidas?	Funciones Asignadas	3	<b>60%</b>	Las funciones realizadas son las asignadas por las autoridades máximas.
		Funciones Definidas	5		
<b>Enfoque</b>	¿Usted cree que las acciones que realizan la institución van de acuerdo con lo planificado?	Acciones Alcanzadas	1	<b>50%</b>	
		Acciones Planificadas	2		

} H/H  
1/2

} H/H  
1/2

Marca de Auditoría: ≠ analizado

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

AE/IG
2/4

≠

**ORGANIZACIÓN**

ELEMENTOS	PREGUNTAS	INDICADOR	APLICACIÓN	%	INTERPRETACIÓN
<b>Organigrama Estructural</b>	¿Usted cree que la Cooperativa cuenta con un organigrama estructural bien definida?	Áreas Sustantivas	4	57%	Falta conocimiento del proceso integrado del organigrama estructural
		Total de Áreas	7		
<b>Distribución de Funciones</b>	¿El personal de la Cooperativa conoce cada una de las funciones?	Total de empleados	5	71%	Cumple con sus actividades
		N° de Áreas	7		
<b>Talento Humano</b>	¿El talento humano influye en el crecimiento de la Cooperativa?	Personal que Contribuye	2	100%	
		Total personal	2		
<b>Cultura Organizacional</b>	¿El perfil de la Cooperativa está bien definido?	Acciones Realizadas	6	60%	Su perfil esta direccionado a la prestación de servicios financieros.
		Acciones Propuestas	10		
<b>Estudios de Gestión</b>	¿Cree usted que un estudio de gestión influya en la Organización?	Est. Gestión Realizado	0	0%	En la Cooperativa no se ha realizado estudios de gestión
		Est. Gestión Propuesto	1		

} H/H  
2/2

**Marca de Auditoría:** ≠ analizado

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MULALILLO LTDA."**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

AE/IG  
3/4

**DIRECCIÓN**

≠

ELEMENTOS	PREGUNTAS	INDICADOR	APLICACIÓN	%	INTERPRETACIÓN
<b>Liderazgo</b>	¿Usted piensa que el liderazgo dentro de una organización ayuda a la formación del personal?	Total de persona que acepta el liderazgo	2	40%	Falta capacitación de liderazgo a los demás empleados.
		Total del Personal	5		
<b>Motivación</b>	¿Existe una motivación por parte de las autoridades hacia el personal?	Personal que recibe Incentivos	1	20%	Motivar al personal para que mejoren sus actividades diarias.
		Total Personal	5		
<b>Trabajo en Equipo</b>	¿Piensa usted que el trabajo en equipo contribuye al mejoramiento de las actividades?	Grupos de Trabajo	1	20%	Existe un grupo que se preocupa por el bienestar de la entidad.
		Total Personal	5		
<b>Toma de Decisiones</b>	¿Usted es tomado en cuenta para la toma de decisiones en la Cooperativa?	Decisiones Programadas	4	50%	Se debe tomar en cuenta las decisiones programadas ya que son mínimas de las decisiones existentes.
		Total de Decisiones	10		
<b>Conflictos</b>	¿Los conflictos existentes perjudican a las relaciones entre empleados?	# de Conflictos	6	86%	
		Áreas Aplicadas	7		

Marca de Auditoría: ≠ analizado

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MULALILLO LTDA."**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

AE/IG  
4/4

**CONTROL**

≠

ELEMENTOS	PREGUNTAS	INDICADOR	APLICACIÓN	%	INTERPRETACIÓN
<b>Actividades Normales</b>	¿Cree usted que se debería realizar un control de las actividades normales que desarrollan el personal de la Cooperativa?	Controles Concurrentes	<b>20</b>	<b>67%</b>	No existe control concurrente por parte de las autoridades.
		Total Controles	<b>30</b>		
<b>Recursos</b>	¿Usted está de acuerdo que los recursos que dispone la Cooperativa debe tener un control adecuado en su manejo?	Controles Estratégicos	<b>25</b>	<b>83%</b>	Existe control en el manejo de los recursos.
		Total Controles	<b>30</b>		
<b>Sistema de Información</b>	¿Existe un control en el sistema de información por errores realizados por el personal?	# de Asistencia Técnica	<b>5</b>	<b>17%</b>	No existe control en el sistema informático
		30 días	<b>30</b>		
<b>Niveles</b>	¿El personal está distribuido de acuerdo a si conocimiento?	# de Profesionales	<b>3</b>	<b>43%</b>	Todo el personal debería tener un nivel de educación superior
		Total personal	<b>7</b>		
<b>Eficiencia</b>	¿El personal es eficiente dentro de la Cooperativa?	# de quejas atendidas de socios	<b>2</b>	<b>40%</b>	Deberían atender las sugerencias de los socios.
		Total de quejas socios	<b>5</b>		

} H/H  
2/2

**Marca de Auditoría:** ≠ analizado

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

H/H  
1/2

**3.9.5 HOJA DE HALLAZGO**

HALLAZGO	REF. P/T	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
No existe una Misión	AE/IG 1/4	No tiene una guía que oriente hacia donde está y hacia dónde va la empresa.	La organización trabaja intuitivamente lo que conlleva a no tener una meta en que cumplir	La organización debe elaborar una misión ya que sirve como una guía en el largo camino hacia el Éxito.
No existe una Visión	AE/IG 1/4	La cooperativa no tiene un futuro a largo plazo.	La entidad si no tiene este elemento importante puede ocasionar hasta el cierre de la misma.	Es de gran importancia que las autoridades tomen muy en cuenta este elemento ya que es el futuro de la misma.
Falta de conocimiento de los objetivos institucionales por parte del personal	AE/IG 1/4	Falta de comunicación de los objetivos a los empleados.	No cumplir con todos los propósitos establecidos por la entidad.	Disertar los objetivos en reuniones de personal para que puedan cumplir a cabalidad
Falta de un Manual de Funciones	AE/IG 1/4	Desconocimiento de las actividades individuales y grupales que debe cumplir ante la cooperativa.	Desorganización entre el personal y duplicidad de funciones.	Estructurar un manual de funciones para un mejor cumplimiento de actividades

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MULALILLO LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

H/H  
2/2

Falta de conocimiento por parte del personal en sus funciones	AE/IG 1/4	No cuenta con un manual de funciones.	No cumplen todas las actividades	Contar con un manual de funciones para cada empleado
Falta de estudios de gestión	AE/IG 2/4	No se han realizado Auditorías que ayude a la gestión de la Cooperativa	Desconocimiento del cumplimiento de los objetivos y de la situación de la entidad.	Aplicación de Auditorías de Gestion por lo menos 1 vez al año o a los 2 años dependiendo su necesidad.
Falta de responsabilidad en el personal	AE/IG 4/4	No existe un control de asistencia de todos los empleados	No cumple con las responsabilidades y obligaciones que tiene en la cooperativa	Mantener un control de asistencia y motivar al personal que si cumple con sus obligaciones.

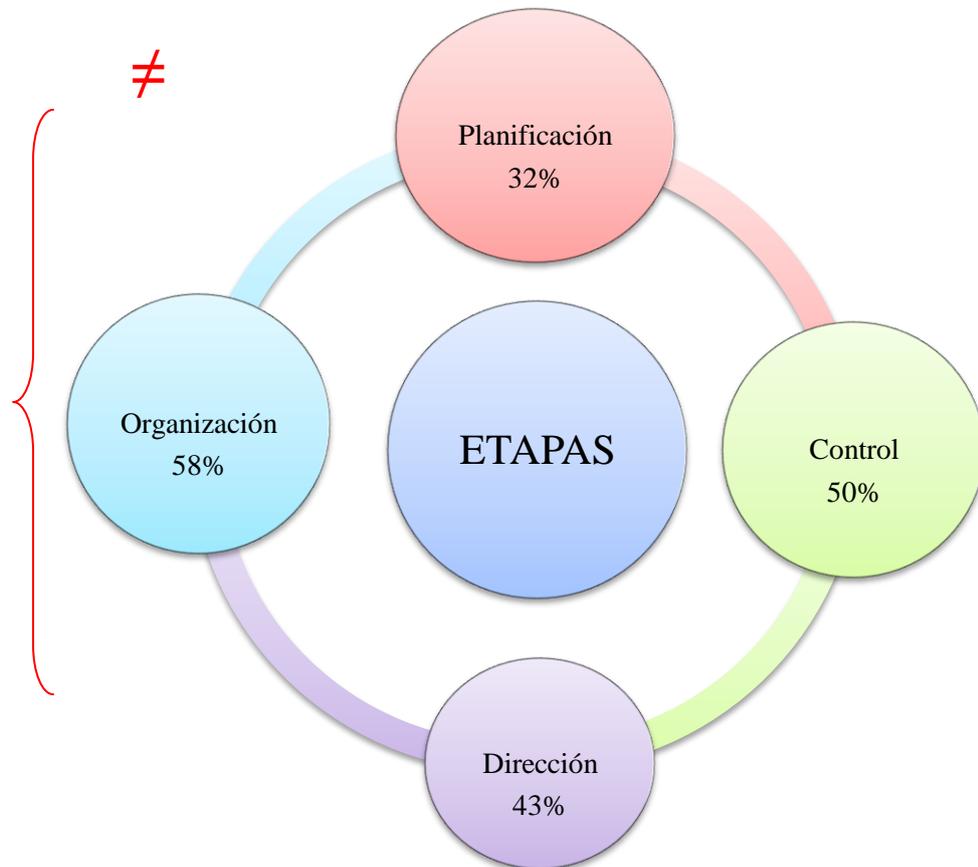
Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

### 3.9.6 Evaluación del Proceso Administrativo

ETAPA	ASPECTOS	% DE LOS INDICADORES	% GLOBAL
<b>Planificación</b>	Misión	0%	32%
	Visión	0%	
	Objetivos	45%	
	Políticas	70%	
	Manual de Funciones	0%	
	Funciones Asignadas	60%	
	Enfoque	50%	
<b>Organización</b>	Organigrama Estructural	57%	58%
	Distribución de Funciones	71%	
	Talento Humano	100%	
	Cultura Organizacional	60%	
	Estudios de Gestión	0%	
<b>Dirección</b>	Liderazgo	40%	43%
	Motivación	20%	
	Trabajo en Equipo	20%	
	Toma de Decisiones	50%	
	Conflictos	86%	
<b>Control</b>	Actividades Normales	67%	50%
	Recursos	83%	
	Sistema de Información	17%	
	Niveles	43%	
	Eficiencia	40%	

Elaborado por: <b>J.I.G.</b>	Fecha: <b>15-07-2011</b>
Revisado por: <b>B.R.M.J.</b>	Fecha: <b>18-07-2011</b>

### 3.9.7 Evaluación Global del Proceso Administrativo



**Marca de Auditoría:** ≠ analizado

El resultado Global del Proceso Administrativo se obtuvo mediante la aplicación de los indicadores de gestión mismos, que se interpretan a continuación:

- ❖ En la etapa de planificación se obtuvo un porcentaje del 32%, debido a que la Cooperativa no ha estructurado su misión, visión y manual de funciones, situación que provoca la deficiencia en el cumplimiento de las operaciones que tienen como responsabilidad los empleados dentro de la misma. Además no se conoce con exactitud hacia donde la institución debe dirigir sus esfuerzos.

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

- ❖ La información que se presenta en la organización demuestra un porcentaje del 58%, esto se da por las funciones que no cumplen todos los empleados de la institución, es decir que no controlan las actividades de sus subordinados, para esto las autoridades deberían incentivar al personal ya sea moralmente o económica lo que permitirá a que se cumplan todas las operaciones en un 100%.
- ❖ La dirección constituye un elemento muy importante dentro de la cooperativa, se obtuvo un 43%, ya que es la encargada de la toma de decisiones y la de liderar mediante el trabajo en equipo a través de una buena comunicación con todo el personal, lo que dará como resultado un mejoramiento continuó.
- ❖ Referente al control se ha logrado obtener un resultado del 50% , esto indica que una parte del personal no tiene un nivel de educación superior para el desarrollo de las actividades que son asignadas, también se puede observar que no se presentan en la cooperativa para controlar las operaciones que son muy importantes para el crecimiento de la cooperativa, para poder llegar a un porcentaje del 100% se debería tomar en cuenta todas las etapas para tener eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa.

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

### 3.9.8 Hoja propuesta de un Plan Estratégico

#### MISIÓN

Satisfacer las necesidades de sus clientes y socios a través de la prestación de productos y servicios financieros de calidad, sustentados en principios de cooperación y solidaridad mismos que permita mejorar las condiciones de vida de la sociedad.

#### VISIÓN

Ser líderes en el mercado financiero mediante la proporción de nuevos productos y servicios financieros que demanda la sociedad y para fortalecer la microempresa, vivienda, artesanías, etc., y por contribuir el desarrollo socioeconómico del país.

#### MANUAL DE FUNCIONES

##### GERENTE

**Cargo:** Gerente General  
**Designado por:** Consejo de Administración  
**Depende de:** Consejo de Administración  
**Línea de Autoridad:** Todas las áreas de la Cooperativa

##### Funciones

- ❖ Representante judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

- ❖ Dirigir y coordinar el funcionamiento de la Cooperativa
- ❖ Elaborar y presentar informes a la Asamblea General
- ❖ Convocar y presidir la Asamblea General
- ❖ Promover la buena imagen de la Cooperativa
- ❖ Promover el trabajo en equipo y un buen ambiente laboral entre los compañeros.
- ❖ Revisar toda la información emitida a la Cooperativa
- ❖ Cumplir y hacer cumplir las normas estatutarias,
- ❖ Cumplir las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos de Administración y Vigilancia.
- ❖ Administrar a la Cooperativa dentro de los términos legales, estatutarios y reglamentarios.
- ❖ Firmar los cheques junto con el Presidente
- ❖ Presentar los informes que soliciten los Organismos de la Cooperativa
- ❖ Encargarse de la Administración interna y cuidar que los empleados cumpla con sus obligaciones

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Cargo:** Ejecutivo de la Asamblea General  
**Designado por:** Asamblea General  
**Depende de:** Asamblea General  
**Línea de Autoridad:** Órgano de dirección

### Funciones

- ❖ Sesionar una vez cada 15 días ordinariamente y extraordinariamente cuando lo creyera conveniente.

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

- ❖ Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos hasta un monto de doscientos salarios mínimos vitales generales
- ❖ Aceptar o rechazar las solicitudes de ingresos de nuevos socios
- ❖ Nombrar y renombrar, con causa justa al Gerente.
- ❖ Presentar para la aprobación de la Asamblea general los balances semestrales.
- ❖ Presentar a la Asamblea General planes, programas y proyectos debidamente planificadas y presupuestadas.
- ❖ Elaborar los reglamentos internos de la Cooperativa.

### CONSEJO DE VIGILANCIA

<b>Cargo:</b>	Supervisor de todas las actividades de la Cooperativa
<b>Designado por:</b>	Asamblea General
<b>Depende de:</b>	Asamblea General
<b>Línea de Autoridad:</b>	Órgano de Control de las operaciones

### Funciones

- ❖ Dictar normas para el manejo y elaboración de la Contabilidad
- ❖ Emitir su dictamen sobre los Estatutos Financieros sometidos a consideración de la Asamblea General
- ❖ Controlar los ingresos y egresos económicos verificando que estén con los soportes respectivos.
- ❖ Ordenar arqueos de caja cuando creyere necesario.

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

## **JEFE DE CRÉDITO**

**Cargo:** Jefe de Crédito  
**Designado por:** Gerente General  
**Depende de:** Consejo de Vigilancia  
**Línea de Autoridad:** Área de Crédito

### **Funciones**

- ❖ Analizar y calificar las solicitudes de Crédito
- ❖ Realizar el seguimiento y recuperación de créditos en mora
- ❖ Presentar informes de labores a la Asamblea general

## **SECRETARIA**

**Cargo:** Secretaria  
**Designado por:** Gerente General  
**Depende de:** Gerente General  
**Línea de Autoridad:** Auxiliar

### **Funciones**

- ❖ Tomar notas y llevar la Actas de la Asamblea y los acuerdos de la Junta Directiva.
- ❖ Guardar y manejar los archivos de documentos oficiales no financieros de la Cooperativa
- ❖ Coordinar y ayudar a organizar la preparación de las Asambleas Generales.
- ❖ Conservar ordenadamente el archivo de la Entidad

<b>Elaborado por:</b> J.J.I.G.	<b>Fecha:</b> 15-07-2011
<b>Revisado por:</b> B.R.M.J.	<b>Fecha:</b> 18-07-2011

- ❖ Firmar con el Presidente los documentos y correspondencias que por su naturaleza requiera

## CAJERA

<b>Cargo:</b>	Cajera
<b>Designado por:</b>	Gerente General
<b>Depende de:</b>	Gerente General
<b>Línea de Autoridad:</b>	Cajera

## Funciones

- ❖ Manejar el dinero de la Cooperativa
- ❖ Llevar los registros y los documentos de los movimientos económicos-financieros de la Cooperativa
- ❖ Guardar los documentos económicos de la Cooperativa.
- ❖ Preparar informes económicos y de crédito a la Asamblea General y al Comité de Crédito

Elaborado por: J.J.I.G.	Fecha: 15-07-2011
Revisado por: B.R.M.J.	Fecha: 18-07-2011

Latacunga 20 de julio del 2011

Ingeniero  
Bolívar Solís  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MULALILLO” LTDA.**  
Presente

De mi consideración:

Se efectuó la Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2011.

Se realizó un análisis de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás normas vigentes. Estas normas requieren que la Auditoría sea planificada y ejecutada para obtener evidencia razonable, que la información y la documentación examinada, no tengan exposiciones erróneas de carácter significativo.

Debido a la naturaleza el estudio, los resultados se encuentran en las interpretaciones, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente

-----  
Ibed Jiménez  
**AUDITORA**

### **3.9.9 Informe Final**

## **INFORME GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

### **Motivo del Examen**

El presente examen se realizó con una finalidad de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda., no se han efectuado en períodos anteriores Auditorías similares.

### **Objetivo General**

Auditar la gestión de la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda., con el propósito de evaluar el desempeño, el buen manejo y optimización de los recursos de la misma.

### **Objetivos Específicos**

- ❖ Evaluar el proceso administrativo que tiene la organización.
- ❖ Aplicación de cuestionarios de control interno mismo que ayudó a saber el desempeño del personal que labora en la cooperativa.
- ❖ Analizar la eficiencia de las operaciones realizadas para determinar las debilidades encontradas en el transcurso de la aplicación de indicadores de gestión, con el fin de emitir sugerencias y recomendaciones que contribuyan al mejoramiento de la gestión de la cooperativa.

### **Alcance**

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda., comprendido el estudio y análisis del proceso administrativo a través de la

aplicación de cuestionarios de control interno e indicadores de gestión y del desempeño del personal de la institución, por el período entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2010.

## **PROCESO ADMINISTRATIVO**

### **PLANIFICACIÓN**

#### **1. Misión**

**Conclusión:** El personal manifiesta que la Cooperativa no cuenta con una misión misma que constituye una guía, en donde refleja la razón de ser de la entidad.

**Recomendación:** Se recomienda a la Cooperativa que estructure una misión ya que es un elemento muy importante dentro de la Cooperativa o tome con opción la visión propuesta por la investigadora.

#### **2. Visión**

**Conclusión:** Los empleados indicaron que la Cooperativa no cuenta con una visión, por lo que las actividades se desarrollan sin un fin específico.

**Recomendación:** Se debería elaborar una visión para que conozca el personal a dónde quiere llegar la Cooperativa.

#### **3. Objetivos**

**Conclusión:** El personal ha cumplido los objetivos un 45% debido a que están en un proceso de restructuración.

**Recomendación:** Es necesario cumplir con todos los objetivos ya que son muy fundamentales para el crecimiento de la Cooperativa y por ende ayuda al

desarrollo económico de la sociedad que se beneficie con sus productos y servicios financieros que presta la misma.

#### **4. Políticas**

**Conclusión:** El 70% de las políticas establecidas son cumplidas por el personal y el porcentaje restante no son cumplidas debido a que no son controladas.

**Recomendación:** Se recomienda que cada una de las actividades vaya de acuerdo a las políticas de la institución para de esta manera el personal cumpla con todo lo establecido.

#### **5. Manual de Funciones**

**Conclusión:** Los empleados señalaron que la institución no cuenta con un manual de funciones, esto se debe a la falta de responsabilidad de la persona que está encargada en dirigir la Cooperativa.

**Recomendación:** Se recomienda que apliquen un manual de funciones en la Cooperativa para que cada uno de los empleados pueda guiarse y así puedan cumplir de la mejor manera.

#### **6. Funciones Asignadas**

**Conclusión:** Los empleados manifestaron que el 60% de sus actividades se ha cumplido y el 40% no, ya que no se cuenta con un manual de funciones.

**Recomendación:** Es recomendable que exista una persona responsable para que controle las actividades que son asignadas a cada uno de los empleados para que se cumpla el 100% de lo planeado dentro de la institución.

## **7. Enfoque**

**Conclusión:** El personal indicó que las acciones planificadas se han cumplido un 50%, mientras que el otro 50% consideró que no son acorde a las necesidades actuales.

**Recomendación:** Los deberes y responsabilidades de los trabajadores deben delimitarse con exactitud y principalmente dirigidas al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa, de modo que se cumplan con todas las acciones planificadas.

## **ORGANIZACIÓN**

### **1. Organigrama Estructural**

**Conclusión:** El 57% de los empleados señalaron que el organigrama estructural está acorde a las áreas existentes, el porcentaje restante consideró que no tienen conocimiento del organigrama que tiene la entidad.

**Recomendación:** Es importante dar a conocer al personal el organigrama que cuenta la Cooperativa ya que es necesario que tengan conocimiento sobre el cargo a desempeñar.

### **2. Distribución de Funciones**

**Conclusión:** El 71% del personal conoce las funciones que son dispuestas por el gerente de manera verbal y el 29% no cumple con las funciones asignadas por su desconocimiento.

**Recomendación:** Se recomienda que se ponga en práctica las funciones que son distribuidas a los empleados de acuerdo a su nivel de conocimiento permitiendo desempeñar sus funciones adecuadamente.

### **3. Talento Humano**

**Conclusión:** El 100% de los empleados señalan que con el esfuerzo diario y trabajo en equipo contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados, a través de esto ayuda al crecimiento continuo de la Cooperativa.

**Recomendación:** El personal constituye un elemento muy importante dentro de una institución, es por eso que deben tomar mucha atención en los empleados que contribuye en el crecimiento de la misma, también deberían crear un buen ambiente de trabajo y sin conflictos.

### **4. Cultura Organizacional**

**Conclusión:** Se ha determinado que el 60% de los empleados conocen las acciones que realizan la Cooperativa mediante su perfil, en cambio el 40% no conoce las acciones planteados ni las desarrolladas.

**Recomendación:** Por lo que se considera realizar reuniones con todo el personal para que mediante esto pueda difundir las acciones que encamine la Cooperativa y sobre todo el significado de cada una de ellas.

### **5. Estudios de Gestión**

**Conclusión:** En la Cooperativa no se han desarrollado ningún tipo de estudios que están relacionados con la gestión de la Cooperativa.

**Recomendación:** En toda entidad requiere de un estudio de gestión para saber el nivel de eficiencia, eficacia y economía que tiene la institución, es por ello que se recomienda que por lo menos se desarrolle una vez al año, lo que dará como resultado mejorar las actividades y optimizar los recursos.

## **DIRECCIÓN**

### **1. Liderazgo**

**Conclusión:** El liderazgo es muy fundamental dentro de una organización pero dentro de la cooperativa el 40% del personal participa para mejorar las operaciones de la misma.

**Recomendación:** El personal debería capacitarse para tener conocimientos de liderazgo, a través de esto los empleados podrá dar opiniones para que mejore el ambiente de trabajo y así aporte en el crecimiento constante de la Cooperativa.

### **2. Motivación**

**Conclusión:** La motivación es un estímulo para la persona, pero el 20% de los empleados manifestaron que son motivados, pero la diferencia que es el 80% no, es por ello que no se cumple con los objetivos que son planteados por la Cooperativa.

**Recomendación:** Se recomienda a personal directivo que se preocupen en personal que labora en la Cooperativa para es fundamentas para el logro de los objetivos.

### **3. Trabajo en Equipo**

**Conclusión:** Dentro del personal el 20% trabajan en equipo, mientras que el 80% no considera necesario ya que realiza diferentes actividades.

**Recomendación:** El trabajo en equipo se debe llevar dentro y fuera de la Cooperativa por parte del personal, ya que es importante para la toma de decisiones.

#### **4. Toma de Decisiones**

**Conclusión:** El 50% de las decisiones son aceptadas por las autoridades que las aprueban ya son programadas y el 50% restante son decisiones de acuerdo a las necesidades que tiene la Cooperativa.

**Recomendación:** Es necesario tomar en cuenta las opiniones de los empleados, ya que son quienes desarrollan las actividades diarias y por ende saben que necesidades se tiene dentro de la Cooperativa.

#### **5. Conflictos**

**Conclusión:** El 86% de los empleados conocen los conflictos que tiene los miembros que conforman la entidad, y el porcentaje restante desconocen los conflictos.

**Recomendación:** Es necesario que la persona que se encarga de contratar al personal debería dar reglas en caso de existir conflictos ya que esto influye en la imagen de la Cooperativa.

### **CONTROL**

#### **1. Actividades Normales**

**Conclusión:** El 67% de los empleados indicaron que son controlados concurrentemente, la diferencia consideran que no existe ningún control en la actividades que desarrollan diariamente.

**Recomendación:** Una Cooperativa debería contar con un sistema de control de entrada y salida tanto de empleados como administrativos.

## **2. Recursos**

**Conclusión:** El manejo de los recursos es muy importante dentro de la Cooperativa, es por ello que la persona encargada esta frecuentemente controlada por el presidente del Consejo de Administración.

**Recomendación:** En una institución los recursos financieros son indispensable es por ello que las personas encargadas del movimiento económico-financiero deberían ser motivadas para que mejore su desempeño dentro de un buen ambiente de trabajo.

## **3. Sistema informático**

**Conclusión:** El 17% del personal manifestó que se realiza controles al sistema informática, el 83% desconocen del control.

**Recomendación:** Se recomienda que existan controles en el sistema informático por un profesional de sistemas de manera que ayude a la persona encargada del manejo del mismo.

## **4. Niveles**

**Conclusión:** El 43% del personal conocen los controles concurrentes y el 57% no conocen los controles.

**Recomendación:** Es recomendable que se lleve a cabo controles adecuados siempre y cuando se tome en cuenta al personal que busca el mejoramiento de la institución.

## **5. Eficiencia**

**Conclusión:** El 40% del personal manifestaron que existen quejas por parte de los socios y clientes, debido a la información que proporciona, el 60% se han atendido ya que son de gran relevancia dentro de la Cooperativa.

**Recomendación:** Se debería controlar la atención al cliente mediante la aplicación de tarjetas de quejas para cada empleado, mismo que permita mejorar la eficiencia en la atención, también es recomendable capacitar al personal por lo menos dos veces al mes.

**Responsable**

---

**Ibed Jiménez**  
**CI.050314464-4**

### 3.10 Conclusiones y Recomendaciones

#### CONCLUSIONES

Al concluir este trabajo teórico y práctico se ha llegado a determinar las siguientes conclusiones

- ❖ Mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión se evidenció la no existencia de un Plan Estratégico lo que provoca que la Cooperativa no pueda cumplir con los objetivos, mismos que no permite tomar dediciones acertadas para el buen funcionamiento de la misma.
- ❖ El personal que forma parte del Consejo de Vigilancia no cumple con las funciones asignadas a cada uno de ellos, lo que conlleva al desconocimiento de las actividades que realizan los empleados que laboran en la Cooperativa, por ende el control en la institución es deficiente.
- ❖ La falta de un manual de funciones dentro de la Cooperativa ocasiona caos en el desempeño de las actividades que deben desarrollar el personal operativo, es decir no cuentan con las tares específicas de cada uno, lo que da como resultado el incumplimiento de las responsabilidades que tienen en cada área y el desperdicio del recurso humano.
- ❖ 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 que manera que los empleados puedan brindar un excelente servicio a la sociedad.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Toda institución financiera debe contar con un Plan Estratégico ya que es un elemento fundamental dentro de la misma, lo que ayuda a la cooperativa a mantenerse en un mercado competitivo.
- ❖ El personal del Consejo de Vigilancia tiene la obligación de vigilar y controlar todos los actos que desarrolla el personal administrativo, esto ayudará a mejorar las operaciones y sobre todo evitar cualquier irregularidad que se pueda presentar.
- ❖ Es recomendable tener un manual de funciones donde se detallan las tareas específicas de cada persona, desde el presidente hasta el último empleado lo que ayudará a designar responsabilidades y participación de los mismos para lograr cumplir con todas las actividades de manera eficiente y eficaz dentro de la cooperativa.
- ❖ La cooperativa deberá realizar capacitaciones una vez al mes sobre las funciones que desempeñan dentro de las áreas que son responsables cada uno de los empleados ya que es una de la forma que el personal se motive para desarrollar las actividades eficientemente y así brindar un servicio de calidad.
- ❖ Que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mulalillo Ltda. Considere este trabajo investigativo como un aporte para mejorar la gestión administrativa y particularmente se digne revisar los hallazgos más importantes, a fin de que se pueda contribuir positivamente con el sector cooperativista del país.

## GLOSARIO

Durante el trabajo de investigación se han encontrado términos los cuales requieren ser definidos para mayor comprensión.

**Auditoría.-** Examen que se realiza a una entidad para evaluar todas las actividades que se desarrollan dentro de la misma, con el propósito de identificar factores que pueden impedir su operación.

**Calidad.-** Solvencia en el servicio que presta la empresa dentro y fuera de ella siendo equitativa la apertura de múltiples acciones que satisfaga al usuario o cliente, esto conlleva a la institución a ser más competente.

**Capacidad:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos, para el producto y servicio que ofrece la institución.

**Comunicación de Resultados.-** Proceso que está dirigido a los funcionarios de la entidad auditada con el objetivo de presentar la información de forma escrita o verbal las evidencias encontradas en el desarrollo del trabajo.

**Control.-** Elemento que permiten llevar a cabo las actividades de la institución, con el fin de lograr los objetivos, siempre y cuando se cumplan las operaciones eficientemente, para evitar que se produzca algún problema en su funcionamiento.

**Control de Gestión.-** Actividad que realiza la gerencia dentro de la entidad con el propósito de cumplir la misión, objetivos, metas, planes, de acuerdo a los procedimientos que debe cumplir, de tal manera que la gestión sea eficaz.

**Control Interno.-** Conjunto de normas, políticas y planes de la organización con el objetivo de proporcionar un nivel de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y leyes que regulan a la entidad.

**Economía.-** Utilización adecuada de los recursos que dispone la organización lo que permite obtener los mejores resultados al menor costo, es decir lograr una producción en la cantidad, calidad, en el lugar indicado y el precio convenio.

**Eficacia.-** Resultado que brinda la producción proyectada con los objetivos y metas, es decir que una actividad ha cumplido con los objetivos esperados mediante el proceso de trabajo que desarrollo la entidad.

**Eficiencia.-** Capacidad de producción de bienes y servicios utilizando menos recursos, mediante el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la institución de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes con productos de calidad.

**Ejecución.-** Procedimientos establecidos en los programas de auditoría y se analizan los hallazgos relacionados con el área y componentes considerados como críticos dentro de la entidad.

**Ética.-** Principios morales y valores corporativos del ser humano que esta expresada en el código de ética, mismo que debe cumplir con las leyes y reglamentos constitucionales que le rigen a la institución.

**Evidencia.-** Elemento fundamental que se centra en el contenido definido como evidencia suficiente y adecuada, en la que el auditor determina los procedimientos y aplica las pruebas necesarias para su obtención.

**Gestión.-** Proceso por el cual una empresa salvaguarda los recursos mediante el cumplimiento eficaz y eficientemente de las actividades, objetivos y metas de la organización.

**Gestión Administrativa.-** Constituye la capacidad de la entidad para determinar y verificar la utilización de los recursos y el cumplimiento de los objetivos preestablecidos por la institución.

**Gestión de Calidad.-** Verificación de la política adoptada en la organización con el propósito de identificar y satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios y mejora continua del desempeño de la entidad.

**Marcas de Auditoría.-** Símbolos o signos que son utilizados por los auditores para señalar las acciones o procedimientos de auditoría efectuados con el fin de garantizar el análisis de la información.

**Objetividad.-** Actitud mental independiente, que exige que los auditores internos lleven a cabo sus trabajos con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer de manera significativa su calidad.

**Planificación.-** Etapa donde se desarrolla todos los programas de auditoría y por ende se detalla los objetivos y alcance del trabajo de acuerdo a los métodos y procedimientos que se aplicarán en los papeles de trabajo que servirán como fundamento en las conclusiones del examen.

**Políticas.-** Leyes y reglamentos aprobados por quienes conforman la institución las mismas que se deben cumplir a cabalidad para obtener mejores resultados a través de los objetivos planeados.

**Procedimiento de Auditoría.-** Conjunto de técnicas que mediante su aplicación se analiza la información administrativa de la empresa, con el fin de evaluar la situación de la misma.

**Programas de Trabajo.-** Plan de auditoría que contiene todos los procedimientos a seguir, estas se aplicarán en el análisis o evaluación de la gerencia lo que permitirá obtener evidencia que sustente en el informe.

**Riesgo de Auditoría.-** Riesgo que el auditor está dispuesto asumir en la ejecución del trabajo, ya que no está exento de errores u omisiones que afecten a los resultados que exprese en el informe final.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **Bibliografía Citada**

ARENS, Alvin; ELDER, Randal; BEASLEY, Mark; Auditoría un Enfoque Integral; Decimoprimer Edición; México; Editorial Pearson Educación; 2007; ISBN: 978-970-26-0739-7; pág. 4- 270

ARENS, Alvin; LOEBBECKE, James; Auditoría un Enfoque Integral; Sexta Edición; México; Editorial Pearson Educación; 1996; ISBN 968-880-702-8; pág. 1

BRAVO, Mercedes; Contabilidad General; Tercera Edición; Quito; Editorial Nuevodia; 2000; ISBN: 9978-40-476-7; pág. 1

CULTURAL S.A; Diccionario de Contabilidad y Finanzas; Primera Edición; España; Editorial Brosnac; 2002; ISBN: 834-8055-254-9; pág. 113

CULTURAL DE EDICIONES, S.A; Auditoría III; Primera Edición; España; Editorial Brosnac; 1998; ISBN: 84-89436-23-1; pág.7

Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y Sociedades del Estado; Argentina; 2000; pág. 7

Manual de Auditoría de Gestión.22 de Noviembre del 2001, Ecuador, pág.36

HORNGREN, Charles; HARRISON, Walter; SMTH, Linda; Contabilidad; Quinta Edición; México; Editorial Pearson Educación; 2003; ISBN: 979-26-0286-6; pág. 7

INVANCEVICH, John; Administración de Recursos Humanos; Novena Edición; México; Editorial Mc Graw Hill; 2005; ISBN 10: 979-104597-1; pág. 4

VÁSCONEZ, José; Contabilidad General para el siglo XXI; Segunda Edición; Ecuador; Editorial Voluntad; 2002; ISBN en la Cámara Ecuatoriana del Libro; pág. 67

ZAPATA, Pedro; Contabilidad General; Sexta Edición; Colombia; Editorial McGraw-Hill; 2008; ISBN 10: 970-10-6787-8; pág.5

### **Bibliografía Consultada**

ARENS, Alvin; LOEBBECKE, James; Auditoría un Enfoque Integral; Sexta Edición; México; Editorial Pearson Educación; 1996; ISBN 968-880-702-8

BRAVO, Mercedes; Contabilidad General; Tercera Edición; Quito; Editorial Nuevodia; 2000; ISBN: 9978-40-476-7

CULTURAL DE EDICIONES, S.A; Auditoría III; Primera Edición; España; Editorial Brosnac; 1998; ISBN: 84-89436-23-1

CULTURAL S.A; Diccionario de Contabilidad y Finanzas; Primera Edición; España; Editorial Brosnac; 2002; ISBN: 834-8055-254-9

Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y Sociedades del Estado; Argentina.

Manual de Auditoría de Gestión.22 de noviembre del 2001; Ecuador.

HORNGREN, Charles; HARRISON, Walter; SMTH, Linda; Contabilidad; Quinta Edición; México; Editorial Pearson Educación; 2003; ISBN: 979-26-0286-6

INVANCEVICH, John; Administración de Recursos Humanos; Novena Edición; México; Editorial Mc Graw Hill; 2005; ISBN 10: 979-104597-1

KELL, Walter; ZIEGLER, Richard; BOYNTON, William; Auditoría Moderna; Tercera Edición; México; Editorial Continental, S.A.; 1988; ISBN: 0-471-87749

MALDONADO, Milton; Auditoría de Gestión; Segunda Edición; Quito; Editorial Abaco; 2004; P.O.Box: 17-114895

### **Bibliografía Virtual**

VILLASMIL, Jonathan. Artículo disponible en la página web: <[http://www.monografias.com /trabajos43/auditoria/auditoria.shtml](http://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria.shtml)>(29/02/2011; hora 18h40)

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

CUADRO N°2.3 Ficha de observación

<b>Descripción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	<b>Observación</b>
Tiene una infraestructura adecuada				
Existe un control interno dentro de la Cooperativa				
El personal se capacita constantemente				
Existe una segregación de funciones				
El personal cumple con sus funciones				
El personal administrativo cumple con los objetivos propuestos				
Existe misión y visión en la Cooperativa				
Existe seguridad en el manejo de los documentos				

**ANEXO N° 2**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA.**

**OBJETIVO:** Recopilar información sobre la Cooperativa mediante la aplicación de entrevista para determinar los factores internos y externos que afecten en su desarrollo

**INSTRUCCIONES:** Contestar con veracidad

1. ¿Cuáles son las actividades que usted realiza en la Cooperativa?  
.....  
.....  
.....
2. ¿La Cooperativa tiene cuenta con misión, visión y objetivos bien definidos?  
.....  
.....  
.....
3. ¿Existen estatutos o reglamentos en la Cooperativa?  
.....  
.....  
.....
4. ¿El personal que labora en la institución se encuentra capacitado y especializado?  
.....  
.....  
.....
5. ¿Cuál es organismo de control que le regula?  
.....  
.....  
.....
6. ¿Existe un sistema de control interno en la institución?  
.....  
.....  
.....

7. ¿Se ha aplicado Auditoría de Gestión en la Cooperativa?

.....  
.....  
.....

8. ¿Qué entiende por Auditoría de Gestión?

.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....

***GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***

**ANEXO N° 3**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CAJERA DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTA.**

**OBJETIVO:** Recopilar información sobre la Cooperativa mediante la aplicación de entrevista para determinar los factores internos y externos que afecten en su desarrollo.

**INSTRUCCIONES:** Contestar con veracidad

**1.** ¿Cuáles son las actividades que usted realiza en la Cooperativa?

.....  
.....  
.....

**2.** ¿Se encuentra caucionada?

.....  
.....  
.....

**3.** ¿Cuál es la persona encargada de supervisar sus actividades?

.....  
.....  
.....

**4.** ¿Le realizan arquezos de caja sorprendivos?

.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....

***GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***

ANEXO N° 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO MULALILLO LTDA.

**OBJETIVO:** Recopilar información sobre la Cooperativa mediante la aplicación de encuestas para determinar los factores internos y externos que afecten en su desarrollo.

**INSTRUCCIONES:** Leer detenidamente y marcar con una (X) la respuesta que Ud. considere conveniente.

1. ¿Se siente satisfecho con el servicio que le proporciona la Cooperativa Mulalillo?  
Si   
No
2. ¿Cómo califica la atención que recibe del personal de la Cooperativa Mulalillo?  
Excelente   
Muy buena   
Buena   
Mala
3. ¿Usted ha solicitado un crédito alguna vez?  
Si   
No
4. El crédito que usted adquiere de la Cooperativa lo destina para:  
Agricultura   
Negocio   
Educación   
Vivienda   
Consumo
5. ¿Usted está conforme con los requisitos de la Cooperativa para otorgar créditos?  
Si   
No   
¿Por qué?.....  
.....
6. ¿Cuál es el monto máximo que usted ha solicitado como préstamo?  
100 – 500   
600 – 1000   
1100- 2000   
2000 en adelante

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

Si

No

¿Por qué?.....

.....

8. ¿Cuál es el interés que usted paga por el préstamo?

6% -10%

10,5%-15%

15,5%-20%

***GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***

## ANEXO N° 5

### ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO, Y CREDITO "MULALILLO"

#### TITULO I

#### CONSTITUCIÓN, DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN Y FINES

Art. 1.- Constituyese la **COOPERATIVA DE AHORRO, Y CREDITO "MULALILLO"** que se regirá por la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, el presente Estatuto y los Reglamentos Internos que se expedirán posteriormente y demás Leyes que le fueren aplicables. El domicilio de la Precooperativa es en la Parroquia Mulalillo del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, País Ecuador.

Art. 2.- La **COOPERATIVA DE AHORRO, Y CREDITO "MULALILLO"** es de Responsabilidad Limitada; y, por tanto compromete únicamente el Capital aportado por los socios fundadores a la Cooperativa.

Art. 3.- La duración de la Precooperativa será indefinida. Sin embargo, podrá disolverse o liquidarse de acuerdo con lo que al respecto especifique la Ley de Cooperativas, su Reglamento General o este Estatuto.

Art. 4.- La Precooperativa tendrá los siguientes objetivos:

1. Promover el bienestar social y la cooperación económica de sus asociados;
2. Recibir los aportes, cuotas sociales y depósitos en moneda nacional;
3. Otorgar créditos destinados preferentemente a inversiones productivas, de comercialización y mejoramiento de las actividades agrícolas, agro artesanales, agro industriales, y agro industria,
4. Otorgar créditos para mejoramiento o para adquisición de viviendas,
5. Incentivar el ahorro como mecanismo de desarrollo personal y familiar.



6. Proporcionar a sus asociados una adecuada educación cooperativista para su desarrollo cultural, económico y social
7. Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el crecimiento de la Institución;
8. Establecer nexos dentro y fuera del país, con entidades similares en beneficio de la Cooperativa;
9. Fomentar la solidaridad entre sus asociados;
10. La Cooperativa no podrá realizar actividades de intermediación financiera con el público en general; y,
11. En general realizar todo tipo de operaciones autorizadas por la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto.

## TITULO II

### DE LOS PRINCIPIOS

**Art. 5.-** De acuerdo a los principios universales del cooperativismo la Cooperativa se regirá por los siguientes principios:

1. Igualdad de derechos de los socios;
2. Libre acceso y retiro voluntario;
3. Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido;
4. Interés limitado sobre los certificados de aportación, que en ningún caso será mayor del 3% anual
5. La distribución de excedentes en proporción al volumen de las operaciones y al trabajo realizado en la Cooperativa, por cada socio;
6. Indiscriminación y neutralidad política, religiosa o racial;
7. Variabilidad del capital social.



### TITULO III

#### DE LOS SOCIOS

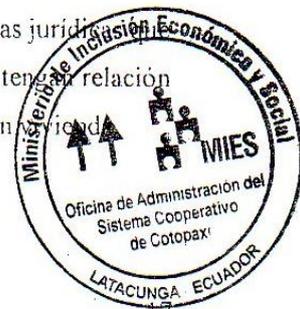
##### CAPITULO I

###### DE LA CALIDAD DE SOCIOS

Art. 6.- Son socios de la **COOPERATIVA DE AHORRO, Y CREDITO "MULALILLO"** las personas que hayan suscrito el Acta Constitutiva y aquellas que sean aceptadas por el consejo de administración y registradas en la Dirección Nacional de Cooperativas o Subdirecciones Regionales de Cooperativas, según el caso.

Podrán incorporarse como socios de la Precooperativa, quienes reúnan los siguientes requisitos:

1. Ser mayor de edad.
2. Estar relacionado con la actividad productiva, comercial, agrícola, artesanal, agro artesanal, agro industria, vivienda y haber suscrito certificados de aportación,
3. Adquirir los Certificados de Aportación, en el monto que establezca el Concejo de Administración, sean estas cuotas de ingreso, administración, u extraordinarias, etc.
4. Los demás requisitos que establezca el Reglamento Especial para la aceptación y registro de nuevos socios, publicado en el Registro Oficial N° 771 de 17 de Septiembre de 1991.
5. Podrán acceder a la Precooperativa como socios, las personas jurídicas que no persigan finalidades de lucro, cuyos miembros también tengan relación con las actividades productivas, comerciales, agrícolas y con...



Todos estos requisitos, así como los demás que determine el Reglamento Interno de la institución, deberán ser acreditados y presentados conjuntamente con la solicitud de ingreso, dirigida por escrito al Consejo de Administración.

**Art. 7.-** Para gozar de los beneficios de la Precooperativa, como corresponde a un socio será necesario no haber perdido la calidad de tal, encontrarse al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones frente a la institución y constar registrado como socio en la Dirección Nacional de Cooperativas o Subdirecciones Regionales de Cooperativas, según el caso.

## CAPITULO II

### DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS

**Art. 8.-** Los socios tendrán los siguientes derechos:

1. Elegir y ser elegidos a las diferentes dignidades de los Consejos, Comisiones, y otras, por resolución de la Asamblea General o por el Consejo de Administración, y siempre que no tengan obligaciones económicas en mora, con la Cooperativa.
2. Gozar de los beneficios que la Cooperativa otorgue a sus miembros; en igualdad de condiciones;
3. Ser convocados a las Asambleas Generales, de conformidad con este Estatuto y participar en ellas, con derecho a voz y voto.
4. Realizar las operaciones de crédito que implemente la Cooperativa;
5. Efectuar depósitos en las modalidades de ahorro
6. Presentar al Consejo de Administración cualquier proyecto o iniciativa que tenga por objeto el cumplimiento de los fines de la Cooperativa;
7. Los demás derechos que establece la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto

**Art. 9.-** Los socios tendrán las siguientes obligaciones:



1. Cumplir puntualmente con los compromisos frente a la Cooperativa;
2. Desempeñar con corrección los cargos para los cuales fueron elegidos;
3. Asistir a las Asambleas Generales que se convocaren; a los que pertenecieren; y en general, asistir a todos los actos y reuniones de la Cooperativa, a los cuales fueren convocados; y permanecer en ellos hasta su culminación;
4. Cumplir las resoluciones de la Asamblea General y de los Concejos de Administración y Vigilancia, siempre que estas se hubieren adoptado legalmente;
5. Acatar las disposiciones de la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, el presente Estatuto y el Reglamento Interno de la Institución que se dictare;
6. Asistir a los cursos de capacitación técnica y promoción humana que preparen las organizaciones cooperativas; y,
7. Las demás obligaciones que establece la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto.

### CAPITULO III

#### DE LA PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO

**Art. 10.-** La calidad de socios se pierde por las siguientes causas:

1. Por retiro voluntario;
2. Por pérdida de uno o más requisitos para tener la calidad de Socio.
3. Por exclusión;
4. Por expulsión;
5. Por fallecimiento.

**Art. 11.-** Voluntariamente el socio de la Cooperativa podrá retirarse voluntariamente en cualquier tiempo para lo cual deberá presentar por



una solicitud al Consejo de Administración, el mismo que podrá negar dicho retiro cuando exista confabulación o cuando el peticionario haya sido previamente sancionado con la exclusión o expulsión, o se encuentre en trámite la sanción.

**Art. 12.-** La fecha en que presente el socio la solicitud de retiro voluntario ante el Consejo de Administración, determinará el día en que cesarán las obligaciones del socio frente a la entidad.

Si dentro de quince días de presentada la solicitud de retiro el consejo de Administración nada decidiere sobre ella, se entenderá tácitamente aprobada.

**Art. 13.-** En caso de muerte de un socio, los haberes que le correspondan por cualquier concepto, serán entregados a sus herederos, de conformidad con el Código Civil, la Ley de Cooperativas y el Reglamento Interno de la Cooperativa.

**Art. 14.-** La Cooperativa no entregará los haberes del socio que se retira; del que haya sido expulsado o excluido, o del que falleciere, mientras no se cancele todas las obligaciones pendientes con la Cooperativa, que haya sido contraídas por dicho socio, durante su permanencia en la entidad.

Sin embargo, en estos casos, previa solicitud de parte interesada, cabe la compensación de deudas que el socio mantenga en la Institución, con los depósitos, excedentes y certificados de aportación que le correspondan.

**Art. 15.-** Los socios que dejen de pertenecer a la Cooperativa por cualquier motivo, así como los herederos de los que fallezcan, tendrán derecho a que la Cooperativa les liquide y entregue los valores que les corresponda de conformidad con el Art. 23 y siguientes de la Ley de Cooperativas y el Reglamento Interno que se dictare.

Estos valores son los siguientes:



- a.- Las sumas que posea en certificados de aportación
- b.- Los depósitos en ahorros
- c.- Los intereses generados por los rubros anteriores
- d.- Los excedentes; y,
- e.- Cualquier otro que señale el Reglamento Interno de la Cooperativa.

**Art. 16.-** De conformidad con el Art. 62 de la Ley de Cooperativas, en caso de que la Institución que haya registrado pérdidas, éstas se prorratarán entre los socios.

**Art. 17.-** Quienes hayan perdido la calidad de socio por las causas contempladas en los literales “a” y “b” del Art. 10 del presente Estatuto, podrán ser readmitidos por el Consejo de Administración, después de transcurrido un año y una vez que cumplan los requisitos previstos en el presente Estatuto.

#### CAPITULO IV

#### DE LA EXCLUSIÓN Y EXPULSIÓN

**Art. 18.-** Con el fin de mantener la armonía y mantener el cabal cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley y el presente Estatuto, se establecen las siguientes sanciones:

La exclusión; y,

La expulsión.

**Art. 19.-** La exclusión será aplicada por el Consejo de Administración o por la Asamblea General en los siguientes casos:

- a) Por infringir en forma reiterada las disposiciones constantes en la Ley y Reglamento



- b) General de Cooperativas, y el presente Estatuto, siempre que no sean motivo de expulsión;
- c) Por incumplimiento en el pago del valor o saldos de los Certificados de Aportación, luego de haber requerido el socio por más de tres ocasiones en forma escrita por parte del Gerente de la Cooperativa.

**Art. 20.-** La expulsión de un socio, podrá ser resuelta tanto por el Concejo de Administración como por la Asamblea General, en los siguientes casos:

1. Por realizar actividades políticas o religiosas dentro del seno de la Cooperativa;
2. Por mala conducta notoria, delitos contra la propiedad, el honor o la vida de las personas;
3. Por agresión de palabra u obra a los dirigentes de la Cooperativa, por asuntos relacionados con la Entidad, siempre que exista sentencia judicial ejecutoriada;-
4. Por la ejecución de procedimientos desleales a los fines de la entidad, así como, dirigir actitudes disociadoras en perjuicio de la misma, siempre que exista sentencia judicial ejecutoriada;
5. Por haber incurrido en lo dispuesto en el Art. 149 de la Ley de Cooperativas; y,
6. Por utilizar a la Cooperativa en forma de explotación o engaño en beneficio personal o de terceros declarado mediante sentencia judicial ejecutoriada.



Administración y de Vigilancia, del Gerente o, de por lo menos la tercera parte de los socios, siempre que lo soliciten por escrito.

Tanto las Asambleas generales ordinarias, como las extraordinarias, serán convocadas por el Presidente de la Cooperativa, con las prevenciones del Art. 29 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

La negativa del Presidente a convocar a Asambleas Generales, en los casos aquí previstos, constituirá causal para su destitución, en las circunstancias que determine el Reglamento Interno de la Cooperativa.

**Art. 29.-** En la primera Asamblea General Ordinaria del año, se examinará obligatoriamente la gestión administrativa, el balance general, la distribución de excedentes netos y se elegirá a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, principales y suplentes, cuando corresponda designar. También se establecerán las políticas económicas generales para el ejercicio anual

**Art. 30.-** La elección de consejeros se efectuará por votación nominal y de acuerdo con el Reglamento Interno.

**Art. 31.-** Corresponde además a la Asamblea General:

1. Respetar el presente Estatuto;
2. Autorizar la enajenación o gravamen total o parcial de los bienes raíces de la Cooperativa;
3. Acordar la disolución de la Entidad;
4. Resolver la fusión con una o más Cooperativas, debidamente constituidas y de igual finalidad;
5. Conocer las reclamaciones contra los Consejeros;
6. Decidir sobre la incorporación a organismos Cooperativas o, retirarse de ellas y nombrar a ser el caso;



No obstante, en las Asambleas Generales que tengan por objeto reformar el presente Estatuto o elegir dignidades de la Cooperativa, no se admitirá más que un poder otorgado por Escritura Pública.

**Art. 34.-** Las Asambleas Generales ordinarias y extraordinarias, estarán legalmente constituidas por la mitad más uno de los socios; o de representantes de acuerdo al Reglamento que se emitirá para el efecto. Si no hubiere el quórum a la hora señalada en la convocatoria, la Asamblea se podrá constituir válidamente una hora después, con el número de socios presentes, siempre que así se hubiese especificado en la convocatoria.

**Art. 35.-** Las decisiones de la Asamblea General se adoptarán por mayoría de votos. En caso de empate, el Presidente de la Cooperativa tendrá voto dirimente.

**Art. 36.-** Para reconsiderar una decisión adoptada por una Asamblea General anterior, se precisará el voto favorable de una mayoría que supere a la que la adoptó.

**Art. 37.-** La Asamblea General será conducida por el Presidente de la Cooperativa, y, a su falta por el Vocal del Consejo de Administración que le corresponda, en orden de elección.

**Art. 38.-** En caso de ausencia o ante la negativa del Secretario, cumplirá estas funciones la persona que designe la Asamblea como Secretario ad-hoc.

**Art. 39.-** Se dejará constancia en Actas de las resoluciones que se aprueben en las Asambleas. Las actas serán firmadas por el Presidente y el Secretario, o por quienes hayan hecho esas veces, en forma estatutaria.



Consejo de Administración, durará en sus funciones dos años y tendrá las siguientes atribuciones:

**Art. 45.-** Son deberes y atribuciones del Presidente de la Cooperativa, los siguientes:

1. Presidir las sesiones de Asamblea General, del Consejo de Administración y orientar las discusiones;
2. Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa,
3. Suscribir con el Gerente, los certificados de aportación, abrir cuentas bancadas, firmar, girar, endosar y cancelar cheques;
4. Dirimir con su voto los empates de las votaciones de la Asamblea General;
5. Designar al escrutador que en compañía del designado por la Asamblea General o los Consejos, deberá tomar nota de las votaciones recogidas en una elección
6. Convocar a las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias;
7. Cuidar de la correcta inversión de los fondos sociales y de las recaudaciones que deban hacerse;
8. Firmar la correspondencia de la entidad;
9. Firmar con el secretario las actas de las sesiones de Asamblea General y del Consejo de Administración;
10. Vigilar el cumplimiento de la Ley de Cooperativas su Reglamento General, el presente Estatuto, Reglamentos Especiales y Resoluciones de Asamblea General y del Consejo de Administración; y,
11. Ejercer las demás atribuciones que la Ley de Cooperativas le faculte, el Reglamento General de Cooperativas y el presente Estatuto.



7. Ordenar arquezos de caja cuando creyere necesario; y,
8. Ejercer todas las demás funciones que le concede la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, el Estatuto y el Reglamento Interno que se dictare.

## **CAPITULO VI**

### **DEL GERENTE**

**Art.49.-** El Gerente es representante legal, judicial y extrajudicial, y su administrador responsable será nombrado por el Consejo de Administración y será caucionado y considerado como empleado por el Código del Trabajo y las leyes del Seguro Social. Durará dos años en sus funciones, como también puede ser reelegido.

**Art. 50.-** El Gerente no podrá posesionarse ni entrar en funciones sin antes rendir la caución que haya sido fijada por el Consejo de Administración.

**Art. 51.-** Los deberes y atribuciones del GERENTE son:

1. Cumplir y hacer cumplir las normas estatutarias, la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, el presente Estatuto y el Reglamento Interno que se dictare-,
2. Cumplir las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos de Administración y Vigilancia;
3. Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa,
4. Administrar a la Cooperativa dentro de los términos legales, estatutarios y reglamentarios;
5. Firmar los cheques, junto con el Presidente;
6. Presentar los informes que soliciten los Organismos de la Cooperativa;
7. Encargarse de la administración interna y cuidar que los empleados cumplan con sus obligaciones-,

Art. 54.- El Gerente y los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, serán responsables del manejo de los fondos de la Cooperativa.

## CAPITULO VII

### DEL SECRETARIO

Art. 55.- El secretario será nombrado por el Consejo de Administración, durará en sus funciones dos años, pudiendo ser reelegido por un período más.

Art. 56.- Sus funciones del secretario son:

1. Llevar los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración;
2. Llevar los libros de Actas y legalizadas conjuntamente con el Presidente o con quien haga sus veces;
3. Tener la correspondencia al día;
4. Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa;
5. Conservar ordenadamente el archivo de la Entidad,
6. Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, siempre que no viole disposiciones de la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, y,
7. Firmar con el Presidente los documentos y correspondencia que por su naturaleza requiera de la intervención del Secretario.

## CAPITULO VIII

### DE LAS COMISIONES

Art. 57.- La Cooperativa, para su desarrollo y funcionamiento tendrá las siguientes comisiones:



1. Comisión de Crédito
2. Comisión de Educación
3. Comisión de Asuntos Sociales
4. Comisión de Producción y,
5. Comisión de Vivienda.

### DE LA COMISION DE CRÉDITO

**Art. 58.-** La Comisión de Crédito estará constituida por tres Miembros designados por el Consejo de Administración, de cuyo seno deberá salir uno de sus integrantes.

El Gerente de la Cooperativa será miembro nato de la Comisión.

**Art. 59.-** El organismo se constituirá dentro de los 8 días siguientes a su integración y designará a su Presidente.

**Art. 60.-** La Comisión de Crédito decidirá todo lo relacionado con las solicitudes de préstamo, de conformidad con las normas que establezca el reglamento de Crédito.

**Art. 61.-** La Comisión responderá por negligencia en la concesión o negativa de créditos, ante el Consejo de Administración.

**Art. 62.-** Semestralmente, rendirá informe de sus actividades a los Consejos de Administración y de Vigilancia; cuando cualquiera de estos órganos lo solicite.

### DE LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN

**Art. 63.-** Se constituirá una Comisión de Educación que ejercerá sus funciones de coordinación con el Consejo de Administración. Le corresponde a esta



## TITULO V

### DEL REGIMEN ECONOMICO

#### CAPITULO I

##### DEL CAPITAL

**Art. 69.-** El Capital Social de la Cooperativa es variable, ilimitado e indivisible.

**Art. 70.-** Integran el Capital Social de la Institución, los siguientes rubros:

1. Las aportaciones de los socios-,
2. El fondo irrepartible de Reserva; y los destinados a la Educación, Previsión y Asistencia Social;
3. Las cuotas de ingreso y multas que se impusiere;
4. Las subvenciones, donaciones, legados y herencias que reciba la Cooperativa debiendo éstas últimas aceptarse con beneficio de inventario; y,
5. En general, todos los bienes muebles e inmuebles, equipos y/o vehículos que reciba la Cooperativa, que se adquiera por cualquier concepto.

**Art. 71.-** El capital social de la Cooperativa será destinado exclusivamente al cumplimiento de sus fines.

El desvío de estos fondos será sancionado de conformidad con la Ley de Cooperativas y Reglamento General.

**Art. 72.-** La responsabilidad económica de cada socio queda limitada a las aportaciones que éste haya adquirido y que se encuentren contabilizadas.



**Art. 73.-** Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos, indivisibles y de igual valor

**Art. 74.-** Los Certificados de aportación serán emitidos en libros talonarios numerados y firmados por el Presidente y el Gerente de la Cooperativa.

**Art. 75.-** Para la emisión de nuevos Certificados de Aportación, se requerirá la autorización de la Asamblea General y la aprobación de la Dirección Nacional de Cooperativas.

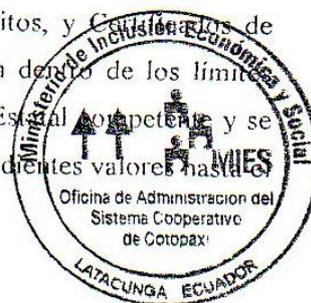
Los Certificados de Aportación contendrán las especificaciones previstas en el Art. 48 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

**Art. 76.-** Los Certificados de Aportación serán transferibles únicamente entre socios o, a favor de la Cooperativa, previa autorización del Consejo de Administración.

**Art. 77.-** La Cooperativa podrá recibir en calidad de aporte: moneda de curso legal y bienes muebles e inmuebles, que puedan ser de utilidad para la Cooperativa, previa autorización del Consejo de Administración y bajo la responsabilidad de este organismo.

Se concederá certificados de aportación por el valor del avalúo de los bienes. Para este avalúo, se contará con peritos escogidos por el Consejo de Administración, cuyos honorarios cubrirá el interesado en el aporte.

**Art. 79.-** El interés que se pague sobre Ahorros, Depósitos, y Certificados de Aportación será fijado por el Consejo de Administración dentro de los límites establecidos por la Ley de Cooperativas y el Organismo Estatal competente y se pagará desde el día en que se hagan efectivos los correspondientes valores hasta el día anterior a su retiro.



**Art. 79.-** El año económico comenzará el primero de enero y terminará el treinta y uno de diciembre. Pero los balances serán semestrales.

## CAPITULO II

### DE LOS DEPÓSITOS

**Art. 80.-** Son depósitos las cantidades de dinero que se confían a la Cooperativa con el cargo de ser devueltos después, total o parcialmente y sobre los cuales se debe pagar intereses, de conformidad con el Art. 5 de este Estatuto.

## CAPITULO III

### DE LOS PRÉSTAMOS

**Art. 81.-** Los préstamos tendrán fines productivos, comercio, artesanales, consumo y vivienda.

1. Se entiende por fines productivos los que tienen por objeto el fomento de las actividades lícitas y de trabajo.
2. Son de comercio para actividades comerciales, o micro empresariales.
3. Son artesanales para el fomento de la artesanía, a pequeña y mediana escala.
4. Son de consumo los préstamos encaminados a satisfacer las necesidades personales, debidamente justificadas.
5. Son créditos de vivienda, aquellos que se destinan para adquirir terrenos, para construir viviendas o mejorar las viviendas de los socios.

**Art. 82.-** Tendrán derecho a solicitar préstamos, quienes a las reuniones de los requisitos exigidos por el presente Estatuto y el Reglamento Interno de la Cooperativa, se encuentren debidamente registrados como socios en la Dirección



Nacional de Cooperativas, y estén al día en el pago de sus obligaciones con la Cooperativa.

**Art. 83.-** Las solicitudes de crédito se presentarán en el formulario que prepare para el efecto la Cooperativa, con toda la información requerida, de conformidad con el reglamento respectivo.

**Art. 84.-** Los prestatarios no podrán ni variar el destino de los préstamos ni desmejorar las garantías otorgadas, bajo pena de que la Cooperativa de por vencidos los plazos y exija el pago total e inmediato de las sumas pendientes, más los intereses y cuotas correspondientes.

**Art. 85.-** La Cooperativa pondrá los estados de cuenta a disposición permanente de sus titulares.

**Art. 86.-** Las operaciones crediticias efectuadas a través de la Cooperativa tendrán el carácter de confidencial.

**Art. 87.-** No podrán ser garantes los miembros de los Consejos de Administración, de Vigilancia, de las Comisiones Especiales o los Empleados de la Cooperativa, en las operaciones crediticias requeridas a la Institución.

#### CAPITULO IV

#### DE LOS EXCEDENTES Y RESERVAS

**Art. 88.-** Previo a repartir los excedentes, se deducirán del beneficio bruto, los gastos de administración, los de amortización de deudas, depreciación de maquinaria y muebles en general, y los intereses de los certificados de aportación y de los depósitos.



**Art. 89.-** Una vez hecha las deducciones indicadas en el artículo anterior el excedente o sobrante neto, se distribuirá de la siguiente forma:

1. El 15% destinado para las utilidades de los trabajadores en los términos establecidos en el Código de Trabajo;
2. Cuando menos el 20% de los excedentes netos se destinarán incrementar el fondo irrepatriable de reserva, hasta igualar el monto del capital social. Una vez obtenida esta igualación el incremento del fondo de Reserva se hará indefinidamente por lo menos con el 10% de tales excedentes;
3. El 5% para fines de educación;
4. El 5% más para previsión y asistencia social al cual ingresarán también todos los valores pagados por los socios que no tengan destino específico y,
5. El resto será distribuido entre los socios, en proporción directa con sus aportaciones, como lo establece el Art. 61 de la Ley de Cooperativas.

**Art. 90.-** De conformidad con el Art. 62 de la Ley de Cooperativas, en caso de pérdidas, éstas serán prorrateadas entre los socios.

## CAPITULO V

### DE LOS BALANCES

**Art. 91.-** Los Estados Financieros y sus anexos, serán puestos a disposición del Consejo de Vigilancia y de los socios, con al menos 8 días de anticipación de la fecha en que ha de efectuarse la Asamblea General Ordinaria de aprobación de dichos Estados, a fin de que puedan ser examinados adecuadamente y hacerse las comprobaciones que se juzgue necesarias.

**Art. 92.-** La Cooperativa enviará los Estados Financieros semestrales a la Dirección Nacional de Cooperativas, o Subdirecciones Regionales, así como cualquier otro informe contable que le sea solicitado por esta Institución.



Será obligación del Consejo de Vigilancia la práctica de la auditoria anual y el examen general de las actividades contables y solicitar al organismo correspondiente.

## TITULO VI

### DE LAS PROHIBICIONES Y REGLAS ELECTORALES

**Art. 93.-** Para ser candidato a cualquier dignidad o cargo representativo, el socio deberá encontrarse al día en el pago de sus obligaciones económicas frente a la cooperativa y estar registrado como socio en la Dirección Nacional de Cooperativas o en el Organismo Estatal competente.

**Art. 94.-** Los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, no podrán tener un parentesco entre ellos que esté comprendido dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Los empleados de la Cooperativa que a su vez sean socios, no podrán ser directivos.

**Art. 95.-** Los cargos directivos de la Cooperativa son ad-honorem, por tanto, sus titulares no percibirán remuneración por el cumplimiento de las actividades inherentes a sus funciones.

El Gerente, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa, gozarán de los sueldos y emolumentos acordados por los organismos pertinentes de la Cooperativa, de conformidad con las regulaciones legales y ministeriales vigentes.

Los Dirigentes o Socios que cumplan comisiones de la Cooperativa podrán percibir viáticos en caso de salir de la jurisdicción y otros, que demanden el cumplimiento de tales actividades, el mismo que será planificado de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa.



## TITULO VII

### DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

**Art. 96.-** La Cooperativa se disolverá por voluntad de las dos terceras partes de la totalidad de los socios reunidos en Asamblea General convocada para el efecto.

También podrá disolverse por cualquiera otra de las causales establecidas por el Art. 90 de la Ley de Cooperativas.

**Art. 97.-** Para la consecuente liquidación de la Cooperativa, se observará el trámite y las disposiciones previstas por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

**Art. 98.-** El presente Estatuto sólo podrá ser reformado válidamente en Asamblea General convocada expresamente para este fin y se requerirá el voto favorable de al menos las dos terceras partes de los socios presentes en la Asamblea.

Las reformas serán puestas en conocimiento de la Dirección Nacional de Cooperativas o del Organismo Estatal Competente, para su aprobación u observación.

**Art. 99.-** Los conflictos que surgieren entre socios y el Consejo Administrativo o la Gerencia, serán conocidos y resueltos por el Consejo de Vigilancia.

Cuando los conflictos surgieren entre los Socios y el Concejo de Vigilancia, serán conocidos y resueltos por el Concejo de Administración.

Las resoluciones de los Concejos de Administración o de Vigilancia, podrán ser apeladas por el Socio o el Gerente, ante la Asamblea General, cuya decisión será definitiva.



**Art. 100.-** Se entenderán vigentes las resoluciones de los Consejos de Administración y de vigilancia, si no hubieren sido impugnadas dentro de los cinco días siguientes a su notificación ante el órgano superior correspondiente, de conformidad con el Reglamento Interno de la Cooperativa.

**Art. 101.-** El reglamento Interno que aprobare la Asamblea General, será puesto en conocimiento de la Dirección Nacional de Cooperativas, para su aprobación.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

Una vez que la Dirección Nacional de Cooperativas apruebe los presentes Estatutos y conceda personería jurídica a la Cooperativa, el Presidente provisional convocará inmediatamente a elecciones, a fin de estructurar la primera directiva de la organización.,

Juan Palomo Fernández  
**DIRECTOR DE ASAMBLEA**

Kléver Ernesto Paredes Naranjo  
**SECRETARIO AD-HOC:**

El suscrito Secretario Certifica que el presente estatuto fue discutido y aprobado en las Asambleas Generales realizadas los días: 17 de Septiembre – 17 de Octubre - 17 de noviembre del 2007.

Kléver Ernesto Paredes Naranjo  
**SECRETARIO AD-HOC:**

