



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

**TESIS DE GRADO**

**TÍTULO:**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN PERÍODO COMPRENDIDO  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

**Autor:**

Edwin Vinicio Rodríguez Araujo

**Tutor:**

Ing. Marcelo Cárdenas

Latacunga – Ecuador

Julio 2011

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.”**, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Edwin Vinicio Rodríguez Araujo

050208373-6

## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Directora del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.”**, de Edwin Vinicio Rodríguez Araujo, postulante de la Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigado cumple con los requisitos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de la Validación del Anteproyecto que el Honorable Consejo Académico y Humanística de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, julio 2011

Ing. Marcelo Cárdenas

TUTOR

## **AGRADECIMIENTO**

La gratitud estimula toda perfección del ser humano, el ser que la practica asciende por el camino exclusivo del mérito. Consecuentes con este sentir, quiero dejar constancia del eterno agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, que me abrió sus puertas para que mi espíritu tenga la suerte de vestirse con el traje del saber.

Exteriorizo también mi sentimiento de estima y reconocimiento al Ingeniero Macelo Cárdenas que con verdadera vocación de apostolado vertió su sabiduría para ayudarme a culminar este trabajo investigativo, síntesis de amor por el progreso del País

Reitero mi sincera gratitud a quienes laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután” que de una u otra manera colaboraron desinteresadamente en la elaboración de mi tesis de grado que lleva en su interior el gozo y la paz que brinda el hecho del deber cumplido.

**Edwin.**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a mis padres, hermana y especialmente a mi hermano Byron Xavier Rodríguez que desde el cielo me guía y me da fuerza en el diario vivir, ellos son bastión insaciable de comprensión, apoyo y motivación permanente, puesto que sin ellos no hubiera tenido la fuerza y el poder necesario para llegar a feliz término en el presente trabajo investigativo, así como a mis queridos maestros que son los pioneros de una jornada dura y sublime, a ellos que son corazón y nervios de todos los pueblos y que cumplen con el sagrado deber de entregar a la patria ciudadanos cultos, dignos y responsables.

A Dios por bendecirme con la amistad maravillosa de un grupo de amigas que siempre me han guiado por el buen camino de la verdad y la perseverancia, dándome fortaleza para seguir adelante.

**Edwin.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, el postulantes Rodríguez Araujo Edwin Vinicio con el título de tesis: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.”**, 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, 20 de Julio del 2011

Para constancia firman:

.....  
Ing. Silvia Altamirano  
PRESIDENTE

.....  
Ing. Juan Chancusig  
MIEMBRO

.....  
Dra. Mónica Barbosa  
OPOSITOR

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
AUTORÍA.....	ii
AVAL DE TESIS.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	vi
AVAL DE EGRESADO.....	vii
ÍNDICE.....	viii
RESUMEN.....	xv
ABSTRAC.....	xvi
CERTIFICACIÓN DEL ABSTRAC.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPITULO I</b>	
<b>1. Gestión Administrativa y Financiera.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Gestión Financiera</b>	
1.1.1 Ventajas	
<b>1.2 Gestión Administrativa.....</b>	<b>4</b>
1.2.1 El Proceso Administrativo.....	5
1.2.1.1 Planeación.....	6
1.2.1.2 Organización	
1.2.1.3 Dirección.....	7
1.2.1.4 Control	
1.2.2 Importancia	
1.2.3 Las Habilidades del Administrador.....	8
1.2.4 Roles Administrativos.....	9
1.2.4.1 Roles Interpersonales	
1.2.4.2 Roles Informativos.....	10
1.2.4.3 Roles Decisionales	

<b>1.3 Control Interno.....</b>	<b>11</b>
1.3.1 Importancia	
1.3.2 Elementos del Control Interno.....	12
1.3.2.1 Ambiente de Control	
1.3.2.2 Evolución del Riesgo	
1.3.2.3 Procedimientos de Control.....	13
1.3.2.4 Supervisión	
1.3.2.5. Información y Comunicación.....	14
1.3.4 Normas Técnicas del Control Interno.....	15
1.3.5 Objetivos Generales del Control Interno	
1.3.6 Métodos de evaluación	
1.3.6.1 Cuestionario.....	16
1.3.6.2 Narrativo o Descriptiva	
1.3.6.3 Gráfico o Diagramas de Flujo	
<b>1.4 Auditoría.....</b>	<b>17</b>
1.4.2 Importancia.....	18
1.4.3 Objetivos	
1.4.4 Tipos de Auditoría	
1.4.4.1 Auditoría de Estados Financieros	
1.4.4.2 Auditoria de Cumplimiento.....	19
1.4.4.3 Examen Especial	
1.4.4.4 Auditoría Informática	
<b>1.5 Auditoria de Gestión.....</b>	<b>20</b>
1.5.1 Importancia.....	22
1.5.2 Procedimientos	
1.5.3 Objetivos de la Auditoria de Gestión.....	23
1.5.4 Alcance de las actividades.....	24
1.5.5. Desarrollo	
1.5.6 Campo de Acción de la Auditoría de Gestión.....	25
1.5.7 Metodología	
1.5.7.1 Planeación	
1.5.7.1.1 El Diagnóstico de los Principales Problemas de la Empresa	

1.5.7.1.2 La Carta de Propuesta de Servicios Profesionales:	
1.5.7.1.3 Actividades Preliminares a la Auditoría.....	26
1.5.7.1.4 Diseño del Plan de Auditoría Propiamente Dicha	
1.5.7.1.5 Estudio de los Sistemas Imperantes	
1.5.8 Ejecución de la Auditoría	
1.5.8.1 Elaboración de los Programas de Auditoría	
1.5.8.2 Ejecución de los Programas de Auditoría	
1.5.9 Información.....	27
1.5.9.1 Redacción del informe:	
1.5.9.2 Formación del Juicio Profesional	
1.5.9.3 Elaboración del Informe	
1.5.2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	
1.5.3 Principios Fundamentales.....	28
1.5.4 Conocimiento Preliminar.....	29
1.5.4.1 Recopilación de Antecedentes	
1.5.4.1.1 Entrevista con la Máxima Autoridad del Ente	
1.5.4.1.2 Otras Entrevistas	
1.5.4.1.3 Consulta de Documentación e Información	
1.5.5 Planificación.....	30
1.5.6 Ejecución del Trabajo	
1.5.6.1 hallazgos del Trabajo de Campo.....	31
1.5.6.2 Evidencia de Auditoria	
1.5.7 Tipos de Evidencias.....	32
1.5.8 Técnicas y herramientas de Auditoría de Gestión	
1.5.8.1 Objetivo.....	33
1.5.8.2 Clasificación.	
1.5.9 Papeles de trabajo.....	34
1.5.9.1 Archivo Permanente o Continuo	
1.5.9.2 Finalidad del Archivo Permanente.....	35
1.5.9.3 Archivo corriente	
1.5.10 Marcas de Auditoría	
1.5.11 Similitudes y Diferencia entre Auditoria Gestión y Financiera.....	37

## **CAPITULO II**

<b>2. Diagnostico Situacional</b> .....	39
2.1. Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y crédito “santa Rosa de Patután” Ltda.	
2.2 Análisis e Interpretación de Resultados de la Entrevista Realizada al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda.”	41
2.3 Análisis e Interpretación de Resultados de la Entrevista Realizada a la Oficial de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda.”	44
2.4 Análisis e Interpretación de Resultados de la Entrevista Realizada a la Contadora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda.”	47
2.5 Encuesta Realizada a los Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”	50
2.7 Conclusiones y Recomendaciones	70

## **CAPITULO III**

### **3. Desarrollo de la Propuesta**

#### Índice

#### **3.2 Archivo Permanente**

Enfoque de la Auditoría.....	74
Programa de Auditoría.....	76
3.2.1. Información General de la Empresa.....	77
3.2.1.1 Reseña Histórica	
3.2.1.2 Estructura Orgánica	
3.2.2 Flujogramas	
3.2.1.3 Servicios.....	78
3.2.1.4 Clientes	
3.2.1.5 Planificación Estratégica de COAC.....	79
3.2.1.5.1 Misión	
3.2.1.5.2 Visión	
3.2.1.5.3 Principios	

3.2.1.5.4 Objetivos Empresariales	
3.2.1.5.5 Estrategias.....	81
<b>3.3 Archivo Planificación</b>	
Memorándum de Planificación.....	84
Carta de Presentación de la Auditoría.....	86
Identificación del proponente.....	87
Carta de Conflicto de Intereses.....	88
Carta en la que se basa el trabajo de auditoría.....	89
Siglas a Utilizar .....	91
Marcas de Auditoría.....	92
Personal del Cliente con quienes debemos coordinar el trabajo.....	93
Propuesta Económica.....	94
Carta Compromiso.....	95
Carta de Presentación de Servicios Profesionales.....	97
<b>3.4 Archivo Corriente</b>	
Programa de Auditoría.....	103
Visita Previa.....	104
Programa de Auditoría.....	107
Cronograma de trabajo.....	109
<b>4. Fase III: Ejecución.....</b>	<b>110</b>
Evaluación Específica del Control Interno.....	111
Cuestionario.....	112
Evaluación preliminar de la estructura del control interno cuestionario.....	114
Análisis FODA.....	115
Análisis de Evaluación de la Estructura del Control Interno cuestionario.....	116
Determinación del riesgo.....	118
Informe del análisis general y diagnóstico.....	119
Evaluación Específica del Control Interno área Administrativa.....	123
Evaluación de Cumplimiento de los Objetivos y Metas Empresariales.....	128
Indicador de Gestión.....	131
Hallazgos de auditoría.....	133
<b>Informe Final.....</b>	<b>136</b>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	160
---------------------------------	-----

ANEXOS

**CUADRO**

Marcas de Auditoría.....	35
--------------------------	----

**ÍNDICE TABLA**

Atención al Cliente.....	50
Facilidades de Crédito.....	51
Facilidades de Pago.....	52
Mejora la Calidad de Vida.....	53
Intereses Acorde a sus posibilidades.....	54
Labor Social.....	55
Aporte en la Educación.....	56
Desarrollo de Microempresas.....	57
Necesidades del Sector.....	58
Pequeño Proyectos.....	59
Función Auditores.....	60
Importancia Auditoría.....	61
Importancia área.....	62
Procesos de Control Importantes.....	63
Plan Estratégico.....	64
Mecanismo Planeación Estratégica.....	65
Instrumentos de control.....	66
Cumplimiento de Metas y Objetivos.....	67
Implantación de una Auditoría de Gestión.....	68
Capacitación al personal sobre Normas de Control Interno.....	69

**ÍNDICE GRÁFICO**

Atención al Cliente.....	50
Facilidades de Crédito.....	51
Facilidades de Pago.....	52
Mejora la Calidad de Vida.....	53
Intereses Acorde a sus posibilidades.....	54

Labor Social.....	55
Aporte en la Educación.....	56
Desarrollo de Microempresas.....	57
Necesidades del Sector.....	58
Pequeño Proyectos.....	59
Función de Auditores.....	60
Importancia de Auditoría.....	61
Importancia de Área.....	62
Proceso de Control Importante.....	63
Plan Estratégico.....	64
Mecanismo Planeación Estratégico.....	65
Instrumentos de Control.....	66
Cumplimiento de Metas y Objetivos.....	67
Implantación de Auditoría de Gestión.....	68
Capacitación al Personal sobre las Normas de Control Interno.....	69

### **ÍNDICE DE ABREVIATURAS**

NAGAs	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
NEAG	Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental
NEA	Normas Ecuatorianas de Auditoría
PCGA	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas
COAC	Cooperativa de Ahorro y Crédito
CPA	Contador Público Autorizado
APL	Archivo de Planificación
P.A.	Programa de Auditoría



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

**TEMA:** “Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.”.

**Autor:**

Edwin Vinicio Rodríguez Araujo

## RESUMEN

La Auditoría de Gestión exige normas de aplicación Generales vigentes en la cual es necesario definir criterios es decir normas razonables que permitan comparar y evaluar, un proceso dentro de una Entidad permitiendo saber si se está cumpliendo con responsabilidad, lealtad y eficacia cada labor en sus diferentes departamentos siendo un instrumento que comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos adoptados dentro de una entidad para, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y propender al cumplimiento de las metas y objetivos programados.

El presente trabajo investigativo pretende mostrar la importancia de la Auditoría de Gestión con el propósito de formular y presentar una opinión sobre los aspectos administrativos gerenciales y poniendo énfasis el grado de efectividad y eficiencia, con que se han utilizado los recursos materiales y financieros, para identificar las áreas de costos, mejorar los métodos operativos incrementar la sustentabilidad con fines constructivos y necesidades

La Auditoría de Gestión servirá de guía de evaluación mediante el planeamiento, se garantiza que el resultado de la auditoría satisfaga sus objetivos y tenga efectos productivos. Este proceso, pretende establecer un adecuado equilibrio entre los objetivos y alcance de la auditoría, el tiempo disponible para ejecutarla y, el número de horas que debe trabajar el personal profesional para lograr un nivel óptimo en el uso de los recursos destinados para la auditoría



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

**TEMA:** “Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.”.

## ABSTRAC

Audit of Administration demands effective General application norms in which is necessary to define approaches that is to say reasonable norms that allow to compare and evaluate, a process inside an Entity allowing to know if it is fulfilling responsibility, loyalty and effectiveness each work in its different departments being an instrument that he/she understands the organization plan and the group of methods and procedures adopted inside an entity for, to promote the efficiency in the operations, to stimulate the observance of the prescribed politicians and to incline to the execution of the goals and programmed objectives. The present investigative work seeks to show the importance of the Audit of Administration with the purpose of to formulate and to present an opinion on the managerial administrative aspects and putting emphasis the grade of effectiveness and efficiency, with which the material and financial resources have been used, to identify the air of costs, to improve the operative methods to increase the sustentabilidad with constructive ends and necessities

The Audit of Administration will serve as evaluation guide by means of the planning, it is guaranteed that the result of the audit satisfies its objectives and has productive effects. This process, seeks to establish an appropriate balance between the objectives and reach of the audit, the available time to execute it and, the number of hours that the professional personnel should work to achieve a good level in the use of the resources dedicated for the audit

## INTRODUCCIÓN

En nuestro país la Auditoría de Gestión es la encargada de realizar estudios para determinar deficiencias causantes de dificultades, sean actuales o en potencia, las irregularidades, embotellamientos, descuidos, pérdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración fricciones entre ejecutivos y una falta general de conocimientos de lo que es una buena organización. Suele ocurrir a menudo que se produzcan pérdidas por prolongados espacios de tiempo, lo cual, a semejanza de las enfermedades crónicas, hace que vaya empeorando la situación debido a la falta de vigilancia.

El Auditor es un denominador que se encuentra en posición de determinar y poner en evidencia las fallas y métodos defectuosos operacionales en el desempeño respecto a las necesidades específicas de la dirección en cuanto a la planeación, y realización de los objetivos de la organización

La preparación constante respalda a la dirección en la determinación de las áreas en que pueda llevarse a cabo valiosas economías e implantarse mejores técnicas administrativas y financieras enmarcados en procesos que permitan utilizar de manera eficiente todos los recursos de las que posee la empresa, para la toma de las decisiones que estén encaminadas al desarrollo de la misma

De esta manera el personal que labora en la entidad estarán mejor capacitados para normalizar una metodología de trabajo y brindar una ayuda eminentemente práctica y al servicio de la comunidad en general, cabe mencionar que la estructura organizacional de una entidad proporciona el marco dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan y supervisan sus actividades, a fin de lograr los objetivos y metas establecidos, además identifica aquellas situaciones que pueden impactar en forma negativa en el desarrollo de sus actividades e incluso, en el logro de los objetivos y metas establecidos.

En el primer capítulo se abordan los temas referidos al marco teórico, para fijar los conceptos centrales de la Auditoría de Gestión, a fin de medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos, que tiene por objeto el análisis y la mejora de cualquier componente de la organización a excepción de su sistema financiero y contable, el mismo que es un examen comprensivo y constructivo de una estructura organizacional de una empresa, o cualquier componente de las mismas, tales como una división o departamento, así como de sus planes y objetivos, sus métodos de operación y la utilización de los recursos físicos y humanos.

En el segundo capítulo se desarrolla la aplicación y tabulación de datos de la entrevista y las encuestas aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután”, Determinado si las funciones se han ejecutado de manera económica, eficiente y eficaz.

En el tercer capítulo se desarrollan los procesos metodológicos y organizativos para la elaboración de una Auditoría de Gestión; el objetivo de esta Auditoría es informar, guiar y ayudar, en la estructura organizacional y las políticas de administración de recursos humanos.

Espero que esta Auditoría ayude a mantener un sistema eficaz y garantizar que se alcancen metas y objetivos en la toma de decisiones que permita a la entidad operar rentablemente y que la calidad de esas decisiones marquen la diferencia entre las entidades que alcanzan una posición de liderazgo.

# CAPITULO I

## FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

### *1.1. Gestión Administrativa y Financiera*

#### *1.1. Gestión Financiera*

La gestión financiera de las empresas u organizaciones es parte fundamental de la gestión empresarial ya que todos los aspectos de la actividad de las empresas se ven reflejados en sus resultados y en su estructura financiera y son una medida de su desempeño.

**CEPEDA, Gustavo (2004, pág.16)** muestra que: “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”

**NUNES, Paulo (1999, pág.03)** expresa que “La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.”

El postulante manifiesta que la gestión financiera son los procesos que permiten utilizar de manera eficiente todos los recursos de las que posee la empresa, para la toma de las decisiones que estén encaminadas al desarrollo de la misma

### ***1.1.1. Ventajas***

El beneficio que se obtiene por parte de esta característica de la gestión financiera es un análisis acerca de la eficiencia económica de la empresa. El mismo facilita el juicio sobre el rendimiento económico además de conducir a la gestión financiera a una eficiente utilización de recursos, en los momentos donde los mismos tienden a ser dirigidos a usos que suelen ser los más convenientes en términos de rentabilidad. La gestión financiera habitualmente se encuentra dirigida hacia el empleo eficiente de uno de los más importantes recursos económicos: el capital.

El postulante considera que la gestión financiera es el eje del proceso general de la institución y un apoyo indispensable en la evaluación de las decisiones, permitiendo de esta manera evaluar la eficiencia de la economía y el manejo adecuado de los recursos que posee la empresa.

## ***1.2. Gestión Administrativa***

**MESCON, Michael (1985, pág.15)**, sostiene que “La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos organizacionales disponibles para conseguir los objetivos organizacionales establecidos, que incluyen no solo categorías económicas como tierra, capital y trabajo, sino también información y tecnología”.

**URIBE, Augusto (2000, pág.24)**, plantea que “Gestión administrativa es la capacidad que tiene un empresa para difundir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”

Constituye también la manera de utilizar los diversos recursos humanos, materiales, financieros, informáticos y tecnológicos para alcanzar un desempeño excelente además logra que las personas cumplan las tareas combinando la eficiencia y eficacia con la finalidad de obtener un alto grado de satisfacción entre las personas que ejecutan el trabajo y el cliente que lo recibe.

La administración se aplica a cualquier clase de organización.

Todas las organizaciones, por regla general, cuentan con recursos escasos que es preciso optimizar, y la función de administración es esencial para ello y para alcanzar los objetivos por los que se reúnen los individuos en torno a su proyecto.

El postulante expresa que la gestión administrativa se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz no significa ejecutar tareas u operaciones sino lograr que sean ejecutadas por otras personas en conjunto.

### ***1.2.1. El Proceso Administrativo.***

**CHIAVENATO, Idalberto (2000, pág.23)**, indica que “el proceso administrativo significa secuencia sistemática de funciones para realizar las tareas; medio método o manera de ejecutar ciertas actividades. Se toma la administración como proceso para hacer énfasis en que los administradores sin importar sus niveles ni funciones, se comprometen continuamente en actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir y controlar, para alcanzar los objetivos deseados”.

**MUNICH, Gracia (1995, pág.29)**, lo define como “El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales, se hace efectiva la administración, mismas que son interrelacionados y forman un proceso integral”.

El postulante sostiene que el proceso administrativo es un conjunto de funciones y actividades que se desarrolla en la organización, la cual esta orienta al logro de los fines y objetivos empresariales.

El proceso administrativo de acuerdo al criterio de las cuatro fases se compone de: Planeación, Organización, Dirección y Control.

#### ***1.2.1.1 Planeación***

Es aquella que especifica lo que pretende realizar la organización en el futuro, define los objetivos para el posterior desempeño y decide sobre los recursos y actividades necesarias para alcanzar de forma adecuada de esa manera permite dar soluciones a los problemas con la finalidad de tomar decisiones en cuanto alternativas para un futuro. Las actividades que cumple la planeación son:

- a. Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- b. Pronosticar.
- c. Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- d. Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- e. Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores formas de desempeño en el trabajo.

#### ***1.2.1.2 Organización.***

Busca los medios y recursos necesarios los cuales permiten llevar a cabo la planeación, esta se relaciona con la asignación de tareas y recursos a los distintos equipos o departamentos, por lo que se puede decir que es el proceso de distribuir o asignar el trabajo, los recursos entre los miembros de una organización lo cual permitirá conseguir los objetivos planteados comprometiendo a las personas trabajar en un conjunto estructurado. A continuación se menciona algunas de las actividades de la organización.

- a. Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos).
- b. Agrupar las obligaciones operativas en puestos (por departamentos).
- c. Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- d. Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.

- e. Proporcionar facilidades personales y otros recursos.

### ***1.2.1.3 Dirección***

Es la función administrativa en la cual se emplea la influencia para motivar a las personas para que ejecuten sus actividades esenciales y poder alcanzar los objetivos organizacionales, en si es el proceso de orientar las actividades relacionadas con las tareas de los diversos miembros de una organización.

Para obtener una buena dirección es necesario que el gerente tome medidas que inicien, continúen las acciones requeridas y que los miembros del grupo ejecuten la tarea.

Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

Entre las actividades que cumple la dirección tenemos:

- a. Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- b. Motivar a los miembros.
- c. Comunicar con efectividad.
- d. Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- e. Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- f. Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.

### ***1.2.1.4 Control***

Es la evaluación del desempeño organizacional con el objetivo de verificar si las tareas asignadas se ejecutan de acuerdo a lo planteado, organizado y dirigido tratando

así mantenerse en el camino correcto para conseguir los objetivos y emprender los cambios necesarios para corregir los desvíos con el fin de asegurar que los objetivos planeados se logren.

El control cumple con las siguientes actividades:

- a. Comparar los resultados con los planes generales.
- b. Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- c. Idear los medios efectivos para medir las operaciones.

El postulante expresa que el proceso administrativo sigue pasos secuenciales los cuales tienen como objetivo principal la evaluación del desempeño organizacional con el objetivo de verificar si las tareas asignadas se ejecutan de acuerdo a lo planteado.

### ***Importancia***

Es importante porque la revisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

### ***1.2.2 Las Habilidades del Administrador***

- a) ***Habilidad Técnica.***- Es el conocimiento y la pericia en actividades que incluyen métodos, procesos y procedimientos. Hace al dominio de las herramientas y técnicas específicas de la profesión.

b) **Habilidades Humanas.**- Se centra en las relaciones de trabajo con otras personas. Es la capacidad de trabajar en equipo, comprender y motivar a compañeros y subordinados.

La interacción entre las personas que forman parte de una empresa es continua eso implica que la habilidad es cada vez más esencial para crear un buen ambiente de trabajo.

c) **Habilidad Conceptual.**- Es aquella que permite una visión del conjunto de la complejidad total de la organización y de cómo las diferentes partes conforman la unidad.

### **1.2.3 Roles Administrativos**

Los diez roles gerenciales identificados se agrupan en tres bloques. Interpersonales, informativos y decisionales.

#### **1.2.3.1 Roles Interpersonales**

El administrador, al trabajador, mantiene relación con otros individuos, tanto del interior como del exterior de la empresa. Los diferentes roles son:

##### **a) Rol de Cabeza Visible**

El directivo ejerce como representante de la empresa o de la unidad organizativa de la que es responsable, aparece en situaciones como encuentros con clientes importantes, la presencia en actos institucionales.

##### **b) El Rol del Líder**

Comprende la responsabilidad de dirigir las actividades de los subordinados para lograr los objetivos de la organización. Cada vez que un jefe interactúa con sus subordinados está desempeñando este rol.

**c) *El rol de Enlace***

El directivo interactúa con personas dentro (no subordinados) o fuera de la organización establecido contactos útiles para el funcionamiento de su unidad.

**1.2.3.2 Roles Informativos**

El administrador en su trabajo, reúne y transmite todo tipo de información. De los cuales hay tres.

***El Rol de Monitoreo.-*** Los gerentes buscan y reciben información acerca de las operaciones que son de su responsabilidad y acerca del ambiente. Captan cualquier tipo de información que puede ser útil para su trabajo.

**a) *El rol de Difusor.-*** Transmiten información procedente del exterior o de la escala jerárquica superior y la comunican a sus subordinados.

**b) *Rol de Portavoz.-*** El directivo habla a favor de su unidad ante las personas ajenas a la compañía o ante la escala jerárquica superior. En muchas ocasiones los directivos deben transmitir a sus superiores informaciones generadas en su unidad organizativa.

**1.2.4.3. Roles Desicionales**

El administrador debe tomar decisiones, es decir, elegir e implementar la solución a algún tipo de problema.

**a) *El Rol del Empleador.-*** Es cuando el directivo inicia o promueve cambios para mejorar la productividad de la organización o introducir innovaciones.

**b) *El Rol de Gestor de Anomalías.-*** El directivo tiene que relacionar ante las situaciones imprevistas que entorpecen el desempeño normal o esperado.

- c) ***El Rol de Asignador de Recursos.-*** El directivo de una unidad organizativa tiene que tomar decisiones sobre cómo distribuir el tiempo, el dinero, los materiales, las horas de trabajo y otros recursos limitados entre las múltiples necesidades de la unidad organizativa.
- d) ***El Rol Negociador.-*** Los administradores deben negociar con otros departamentos o individuos con el fin de obtener ventajas para sus propias unidades.

### ***1.3 Control Interno***

**MANTILLA, Samuel (1999, pág.03)** opina que: “El control interno se entiende como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.”

**NEWTON, Enrique (1998, pág.04)** sostiene que: “Comprende el plan de organización y de todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros, permitiendo de así ayudar a cualquier entidad pública o privada a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía”

El postulante señal que el control interno es un proceso que se llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de sus objetivos.

#### ***1.3.1 Importancia***

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades

y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad.

### ***1.3.2 Elementos del Control Interno***

Son directrices que sirven para conocer si los administradores cumplen con sus responsabilidades de directivos de una organización en forma eficiente, efectiva y eficaz y para lo cual canaliza los siguientes componentes de la estructura del control interno:

#### ***1.3.2.1 Ambiente de Control***

**GONZALO, Juan (2003, pág.07)**, sostiene que “El ambiente de control representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus controles”

**STONER, James (1994, pág.643)**, lo define como “Al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales”.

El postulante manifiesta al respecto que el ambiente de control, que su definición es de carácter de administración, en las que se fundamentan los demás componentes de control, ya que se designan responsabilidades en forma organizada determinando grado de autoridad en los directivos.

#### ***1.3.2.2 Evolución de Riesgo***

**MANTILLA, Samuel (2003, pág.05)** manifiesta que “la valoración de riesgo es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos”

**TERRY, George (2000, pág.74)**, determina que “la evaluación del riesgo es la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad.”

El postulante expresa que la valoración del riesgo se encarga de la identificación y administración de los posibles peligros que pueden darse durante un ejercicio económico de una entidad, realiza un análisis de los riesgos considerables en concordancia con el cumplimiento de objetivos y metas colectivas.

### ***1.3.3 Procedimientos de Control***

**GONZALO, Juan (2003, pág.17)** indica que son “los procedimientos y políticas que establece la administración y que proporcionan una seguridad razonable de que se van a lograr en forma eficaz y eficientemente los objetivos específicos de la entidad”.

**TERRY, George (2000, pág.74)**, sostiene que “Los procedimientos de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, una vez establecidos los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos”.

El postulante expresa que los procedimientos de control implica los lineamientos de todos los niveles y funciones sobre los cuales trabaja la organización, los mismos que encaminan a todos quienes forman parte de la entidad.

#### ***1.3.3.1 Supervisión***

**GONZALO, Juan (2003, pág.10)** sostiene que “la supervisión es un proceso que asegura la eficiencia del control interno a través del tiempo, e incluye la evaluación

del diseño y operación de procedimientos de control en forma oportuna, así como el aplicar medidas correctivas cuando sea necesario”

**TERRY, George (2000, pág.77)**, indica que “Su objetivo es asegurar que el sistema está funcionando adecuadamente y que tiene capacidad de adaptación a las necesidades y cambios en el entorno, a través de actuaciones y evaluaciones recurrentes o específicas”.

Para el postulante el elemento de la supervisión es considerado como un determinante de responsabilidad sobre la efectividad del mantenimiento de controles internos a toda la parte operativa relacionada con la razón de ser de una entidad.

### ***1.3.3.2 Información y Comunicación***

**GONZALO, Juan (2003, pág.09)** expresa que “son los sistemas de información relevantes a los objetivos de los reportes financieros, los cuales incluyen el sistema contable, consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica. La calidad de los sistemas generadores de información afecta la habilidad de la gerencia en tomar decisiones apropiadas para controlar las actividades de la entidad y prepara reportes financieros contables y oportunos”

**TERRY, George (2000, pág.79)**, sostiene que “Los sistemas de información y comunicación permiten que el personal capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones”.

El postulante indica que en una empresa genera eficiencia e ineficacia según la habilidad que tenga para emitir información precisa, confiable y puntual, la misma que permita hacer cambios o reajustar procesos según sea necesario.

### ***1.3.4 Normas Técnicas del Control Interno***

La Contraloría General del Estado según resolución de las NEAG, define “las Normas de Control Interno para el sector público son guías generales dictadas por la Contraloría General de la República, con el objeto de promover una sana administración de los recursos públicos en las entidades en el marco de una adecuada estructura del control interno. Estas normas establecen las pautas básicas y guían el accionar de las entidades del sector público hacia la búsqueda de la efectividad y economía de las operaciones”

### ***1.3.5 Objetivos Generales del Control Interno***

- Guiar los procesos que se ejecuten en una institución facilitando el correcto desempeño de las funciones y cumpliendo con los objetivos planeados.
- Impulsar a que los servicios sean la calidad para toda la sociedad fortaleciendo en forma eficaz a la entidad.

Dentro de las normas generales se consideran algunos aspectos relevantes como son:

- La estructura orgánica de la entidad que enlaza el origen de las actividades a desempeñar, tanto en su integración, su control y su vigilancia.
- La separación de funciones de acuerdo a la necesidad de los procesos existentes evitando la duplicidad de labores o inadecuada utilización de los recursos.

### ***1.3.6 Métodos de Evaluación***

Los métodos o técnicas de evaluación sirven para obtener un calificativo sobre la observancia de los lineamientos, procesos, normas que rigen en una institución para su buen desarrollo y para mejorar en caso de no ser tan eficiente el sistema de control interno

Existen tres métodos de evaluación del sistema de control interno por medio de:

#### ***1.3.6.1 Cuestionario***

**WARREN, Carl (2005, pág.161)** menciona que “el método de cuestionario consiste en diseñar con base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable”.

**BÁEZ, Jesús ( 2006, pág. 93),** señala que “Consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados”

El postulante considera que el cuestionario es una fuente de partida para obtener información sobre el funcionamiento del ente económico, es necesario concluir con otras evidencias a fin de determinar si los procedimientos previamente establecidos se están llevando a la práctica.

#### ***1.3.6.2 Narrativa o Descriptiva***

**WARREN, Carl (2005, pág.31)** expresa que “este método es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistemas de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema”

**BÁEZ, Jesús (2006, pág. 95),** determina que “Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control

interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema”.

El postulante indica que el narrativo o descriptivo se aplica como medida para reunir suficiente información para determinar el alcance del examen, es importante obtener evidencia necesaria para que el auditor pueda expresar una opinión veraz lo cuales están enfocados al desarrollo en la empresa.

### ***1.3.6.3 Gráfico o diagramas de flujo***

**WARREN, Carl (2005, pág.162)**, define que “consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa”.

**GIOVANNY, Gómez (2002, pág.72)**, manifiesta que “Consiste en revelar o describir la estructura orgánica las áreas en examen y de los procedimientos utilizando símbolos convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad”.

El postulante indica que el método gráfico o diagramas de flujo consiste en observar críticamente la estructura organizativa de la institución con la auditoría, tanto como los procesos en cada departamento que la conforma.

## ***1.4 Auditoría***

**FRANKLIN, Enrique (2006, pág.21)** expresa que” la auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc., se originó en la antigüedad, al igual que el auditor, nombre por el que se designaba a la persona que “oía” las rendiciones de cuentas de los funcionarios y agentes reales, quienes por falta de instrucción no podían presentarlas por escrito”.

**SÁNCHEZ, Gómez (2006, pág.12)** indica que “constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización”.

El postulante expresa que es un examen, que verifica los procesos que se llevan a cabo en una empresa, los mismos que se evalúan en base a ciertos parámetros, normas y principios para determinar niveles de eficiencia, eficacia y efectividad de la organización.

#### ***1.4.2 Importancia***

La auditoría es una ciencia que trasciende los niveles de seguridad y eficiencia en una empresa, puesto que con lleva a la correcta utilización de los recursos en función del cumplimiento del objeto para el cual una empresa o entidad fue creada.

#### ***1.4.3 Objetivos***

- Verificar la veracidad de la información en correspondencia a los principios y normas de contabilidad
- Evaluar la gestión en el uso de los recursos en una entidad y su nivel de desempeño en el cumplimiento de la función organizacional de la misma.

#### ***1.4.4 Tipos de Auditoría***

Existen algunos tipos de auditoría según su origen y naturaleza, los cuales se describen a continuación.

##### ***1.4.4.1 Auditoría de Estados Financieros***

**PEÑA, Alberto (2004, pág.19)** manifiesta que “es aquella actividad consistente en la comprobación y examen de las cuentas anuales y otros estados financieros y contables con objeto de poder emitir un juicio sobre su fiabilidad y razonabilidad”.

**BLÁZQUEZ, Juan (2001, pág.98)**, indica que “Se refiere a la verificación, comprobación y estimación de las cuentas del Estado de situación financiera y la de resultados”.

El postulante expresa que la auditoría financiera se encarga de la evaluación de las cuentas, balances generados por la empresa en el período contable con la finalidad de emitir una opinión la cual se enmarque a la realidad en la cual se encuentra la empresa

#### ***1.4.4.2 Auditoría de Cumplimiento***

**WHITTINGTON (2004, pág.54)** expresa que “se realiza para determinar si el auditado está cumpliendo con las condiciones, reglas o reglamentos específicos”.

**ZABARO, Babani (2000, pág. 112)**, opina que “Tienen por objeto obtener evidencia de que los procedimientos de control interno en los que el auditor basa su confianza, están siendo aplicados”.

El postulante sostiene que la auditoría de cumplimiento presenta la confiabilidad de los sistemas de control interno en concordancia con el cumplimiento de las tareas establecidas con el propósito de medir el grado de eficiencia en las diferentes actividades que realiza la empresa.

#### ***1.4.4.3 Examen Especial***

Es aquella evaluación que va dirigido a una cuenta específica cómo puede ser del activo, pasivo o patrimonio con el propósito de establecer si los registros contables se ajustan a la realidad acorde con una constatación física

#### ***1.4.4.4 Auditoría Informática***

**RIVAS, Gonzalo (2006, pág.39)** manifiesta que “es un examen metódico del servicio informático, o de un sistema informático en particular, realizado de un forma

puntual y de modo discontinuo, a instancias de la dirección, con la intención de ayudar a mejorar conceptos como la seguridad, la eficiencia y la rentabilidad del servicio, o del sistema, que resultan auditados”

Los objetivos fundamentales de la auditoría informática:

- El mantenimiento de la operatividad
- La mejora de la eficacia, la seguridad y la rentabilidad del sí sobre el que actúa

**ZABARO, Babani (2000, pág. 115)**, Conjunto de procedimientos y técnicas para evaluar y controlar, total o parcialmente, un sistema informático, con el fin de proteger sus activos y recursos, verificar si sus actividades se desarrollan eficientemente y de acuerdo con la normativa informática y general existentes en cada empresa y para conseguir la eficacia exigida en el marco de la organización correspondiente”.

El postulante manifiesta que la auditoría examina los procesos que generan información en un software sobre la eficacia de las operaciones relativas a la planificación, control, seguridad y adecuación del servicio informático de la empresa para tratar de mejorar la rentabilidad, seguridad y eficacia.

### ***1.5 Auditoría de Gestión***

**MALDONADO, Milton (2001,pág.14)** señala que “es la evaluación multidisciplinaria, independiente, con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de las relaciones con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o mejor aprovechamiento de sus recursos”.

**LÓPEZ, Martha (2000, pág.21)**, indica que “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. Los conceptos de Eficacia, Eficiencia y Economía están indisolublemente asociados a esta clase de auditoría”.

El postulante señala que Auditoría de Gestión es evaluar el cumplimiento y desempeño institucional, con el propósito de determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, a su vez se encuentra relacionado con la Eficacia, Efectividad o Eficiencia, Economía, ética y Ecología

La gestión es un proceso de coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas precisos.

La gestión comprende todas las actividades organizacionales que implican:

- El establecimiento de metas y objetivos.
- El análisis de los recursos disponibles.
- La apropiación económica de los mismos.

**a) *Ética***

Son los valores y principios con cual el profesional realiza sus actividades en la organización.

**b) *Eficacia***

Se entiende por eficacia el grado de cumplimiento de una meta, la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc. Es fundamental por lo tanto que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la

situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas. Si esto no existe, difícilmente podrá medirse la eficacia.

### ***c) Eficiencia***

Se refiere a la relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. Una operación eficiente produce el máximo de producto para una cantidad dada de insumos o requiere del mínimo de insumos para una calidad y cantidad de producto determinada.

### ***d) Economía***

El concepto de economía evalúa si los resultados se están obteniendo a los costos alternativos más bajos posibles. Está referido a los términos y condiciones bajo los cuales los entes adquieren recursos humanos y materiales. Una operación económica requiere que esos recursos sean obtenibles en la cantidad y calidad adecuada, de manera oportuna y al más bajo costo.

### ***e) Ecología***

No es más que el estudio y análisis que se realiza al medio ambiente, de cómo el ser humano ha causado daños irreparables a la naturaleza

## ***1.5.1 Importancia***

Es importante la ejecución de la Auditoría de Gestión por cuanto nos permite determinar la situación actual de la Institución, dándonos a conocer con certeza los resultados obtenidos durante un ejercicio económico, de haber errores tomar las mejores decisiones y corregirlos en el momento oportuno y adecuado.

## ***1.5.2 Procedimientos***

La Auditoría de Gestión consiste en las revisiones y evaluación de dos elementos mayores de la administración:

Controles administrativos se encargan de determinar la existencia, y lo adecuado de controles administrativos u operacionales como tales, y como respaldo a los objetivos de productividad de la gerencia; el grado de cumplimiento en las áreas de funcionabilidad mayor; y la coordinación de controles de operación con los instructivos de la política de la corporación.

Evaluación de los efectos de la acción de controles administrativos u operacionales en áreas significativas, y recomendaciones para la adopción o modificación de tales controles.

También puede tomar la forma de documentos o informe que actúen como controles de sí mismos, o que están diseñados como medida de la efectividad como funcionan otros controles operacionales. Desde un punto de vista funcional, son los medios de implantar los objetivos de políticas de una corporación.

Al iniciar una Auditoría de Gestión, el auditor prepara datos importantes que le sirven como antecedentes respecto al cliente, entre los cuales se tiene las utilidades históricas, recuperación sobre inversión, clases de productos usuales de distribución, características mercantiles inusitadas en el ramo del mercado, el volumen aproximado de ventas anuales, el activo y la influencia de pedidos a la orden o contratos para la diferencia sobre la planeación y operaciones generales. Estos datos pueden suplir con inspecciones a las plantas y otros servicios, a fin de evaluar las condiciones físicas, y localizar indicios de posibles áreas de problemas.

### ***1.5.3 Objetivos de la Auditoría de Gestión***

En las Auditorías de Gestión anuales, que abarcan todas las áreas críticas, AGN define como objetivos los siguientes:

- Establecer el grado en que el ente y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.

- Determinar si se están llevando a cabo, exclusivamente, aquellos programas o actividades legalmente autorizados.
- Proporcionar una base para mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos por parte del ente.
- Mejorar la calidad de la información sobre los resultados de la administración del ente que se encuentra a disposición de los formuladores de políticas, legisladores y de la comunidad en general.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.
- Auditar y emitir opinión sobre la memoria y los estados contables financieros, como así también sobre el grado de cumplimiento de los planes de acción y presupuesto de las empresas y sociedades del estado.

#### ***1.5.4 Alcance de las actividades***

La Auditoría de Gestión puede ser de una función específica, un departamento o grupo de departamentos, una división o grupo de divisiones o de la empresa en su totalidad. Algunas auditorías abarcan una combinación de dos o más áreas.

Los elementos en los métodos de administración y operación que exigen una constante vigilancia, análisis, y evaluación son los siguientes: planes y objetivos, estructura orgánica, políticas y prácticas, sistemas y procedimientos, métodos de control, formas de operación y recursos materiales y humanos.

#### ***1.5.5 Desarrollo***

La Auditoría de Gestión es joven y surge como resultado del desarrollo social, del avance tecnológico y la práctica productiva en un mundo cada vez más globalizado sin perder de vista que en esta auditoría se da una contradicción no antagónica que es

esencial: lo general que se establece por los organismos competentes, para poder desenvolverse en este campo y lo particular que deben tener estas auditorías a partir de las características estructurales y funcionales de cada objeto de investigación. Se evalúa la gestión que se realiza en la planificación, control y uso de los recursos y se comprueba la observancia de las disposiciones pertinentes para verificar su racional utilización y contribuir a mejorar las actividades y materias examinadas.

### ***1.5.6 Campo de Acción de la Auditoría de Gestión***

Siempre bajo la visión de las funciones o actividades de las empresas o instituciones, podemos indicar que es aplicable la Auditoría de Gestión a la evaluación de la GESTIÓN, la que tradicionalmente se conocía como ADMINISTRACIÓN. Hoy en día la administración por su concepción limitante, rígida, no acorde con los tiempos cambiantes de flexibilización, integración, cooperación ha evolucionado hacia la nueva concepción de GESTIÓN MODERNA de las organizaciones; es decir, aplicando la planificación estratégica, fijación de objetivos y metas.

### ***1.5.7 Metodología***

Los distintos pasos o procesos a seguir en la Auditoría de Gestión son los que indicamos a continuación:

#### ***1.5.7.1 Planeación***

##### ***1.5.7.1.1 El Diagnóstico de los Principales Problemas de la Empresa o Institución:***

- a. Conocimiento del negocio o entidad.
- b. Antecedentes de la auditoría.

##### ***1.5.7.1.2 La Carta de Propuesta de Servicios Profesionales:***

- a. El plan de trabajo.
- b. Alcances o amplitud de las pruebas.

c. Las horas hombre a emplear y los honorarios.

***1.5.7.1.3 Actividades Preliminares a la Auditoría:***

a. Evaluación de riesgos.

b. Identificación de aspectos potenciales.

c. Ejecución de exámenes preliminares.

***1.5.7.1.4 Diseño del Plan de Auditoría Propiamente Dicha.***

***1.5.7.1.5 Estudio de los Sistemas Imperantes:***

1. Operativo.

2. De gestión o administrativo.

3. Contable y de costos.

4. Sistema computarizado o informático.

***1.5.8 Ejecución de la Auditoría***

***1.5.8.1 Elaboración de los Programas de Auditoría:***

a. Diseño metodológico.

b. Elaboración de los programas de auditoría.

c. Selección de la prueba muestral.

***1.5.8.2 Ejecución de los Programas de Auditoría:***

a. Aplicación de las pruebas sustantivas.

b. Obtención de las evidencias de auditoría.

## ***1.5.9 Información***

### ***1.5.9.1 Redacción del informe:***

### ***1.5.9.2 Formación del Juicio Profesional***

Las conclusiones de la auditoría.

### ***1.5.9.3 Elaboración del Informe:***

- a. Observaciones.
- b. Conclusiones.
- c. Recomendaciones.

## ***1.5.2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas***

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs) son los principios fundamentales que deben caracterizar el desempeño de los auditores durante el proceso de la auditoría.

El personal de apoyo especializado ejercerá su labor bajo la dirección del jefe de equipo, tienen derecho de decisión final en sus áreas de especialidad sin embargo, están obligados a cumplir las Normas Ecuatoriana de Auditoría Gubernamental (NEAG) y en los casos que amerite, los auditores observarán las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) y las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA).

Cuando el equipo de auditoría requiera del personal de apoyo deberá cerciorarse previamente de su competencia y habilidad en sus respectivas especialidades, y comunicar por medio del Supervisor al Director de Auditoría para que solicite a las autoridades respectivas la designación del profesional que se incorpore al equipo.

Los profesionales de apoyo a los equipos de auditoría podrán ser:

- a) Contratados por la entidad auditada,

b) Contratados por el Organismo Técnico de Control,

c) Funcionarios de la entidad auditada; o

d) Funcionario de la Contraloría General del Estado.

Los procedimientos establecidos en las Declaraciones de Normas de Auditoría (SAS 73) se aplican a la auditoría de estados financieros preparados de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), así como también a los Informes

En consecuencia los efectos sobre el informe del auditor serán los siguientes:

- Cuando el auditor al concluir que las averiguaciones del especialista apoyan las afirmaciones contenidas en los estados financieros, puede expresar un dictamen sin salvedades, sin hacer referencia al trabajo del especialista.
- Cuando el auditor concluye que el trabajo del especialista no proporciona suficiente evidencia, que las afirmaciones de los estados financieros no son respaldadas por las averiguaciones del especialista u otro procedimiento (que quizás incluyan el trabajo de otro especialista) que deba realizar el auditor, en este caso debe expresar una opinión con salvedades o denegarse una opinión respecto a los estados financieros.

### ***1.5.3 Principios Fundamentales***

- Verificar tendencias y desviaciones, así como las acciones correctivas, para que el administrador al tomar decisiones, tenga todos los elementos de juicio en forma objetiva, clara y oportuna
- Mide el grado de cumplimiento de los objetivos predeterminados en la Entidad.
- Contribuye a que las entidades mejoren la eficiencia financiera y administrativa en el manejo de los recursos públicos.

#### ***1.5.4 Conocimiento Preliminar***

**VELA, Manuel (1991, pág.139)** manifiesta que “el auditor deberá llegar a un conocimiento del negocio de la entidad que le permita planificar y llevar a cabo su trabajo siguiendo las normas de auditoría generalmente aceptadas”.

**LÓPEZ, Martha (2000, pág.110)**, indica que “La etapa preliminar en una auditoría de estados financieros tiene como objetivo identificar y sentar las bases sobre las cuales se llevara a cabo un examen de estados financieros”.

El postulante manifiesta que esta etapa permite conocer y familiarizarse con las actividades que serán objeto de estudio para obtener un conocimiento general de la organización o entidad.

##### ***1.5.4.1 Recopilación de antecedentes***

Para la recopilación de antecedentes deberán utilizarse las técnicas siguientes

###### ***1.5.4.1.1 Entrevista con la máxima autoridad del ente***

Es la primera actividad que el equipo de auditoría debe realizar y está dirigida a obtener información general sobre la organización y el contexto en que se desenvuelve.

###### ***1.5.4.1.2 Otras entrevistas***

En esta etapa, se efectuaran entrevistas con el personal inferior al de la máxima autoridad (vicepresidente, directores o similares)

###### ***1.5.4.1.3 Consulta de documentación e información***

Deberá consultarse toda la información, que se considere de interés para completar el conocimiento preliminar de la organización, tal como, actas del directorio, revistas especializadas, informes de auditoría anteriores.

### ***1.5.5 Planificación***

**ORTIZ, Armando (2005, pág.75)** señala que en “esta fase es donde se estudia y analiza el funcionamiento, proceso y procedimientos de la organización y emplea para ello técnicas y herramientas de auditoría”

**LÓPEZ, Martha (2000, pág.117)**, sostiene que “La planificación de la auditoría comprende el desarrollo de una estrategia global con base en el objetivo, alcance del trabajo y la forma en que se espera que responda la organización de la entidad que se proponga examinar”.

El postulante manifiesta que en esta etapa el auditor prepara un programa de auditoría, por escrito, en el cual señalara los procedimientos de manera que sirvan como un conjunto de instrucciones para los profesionales que participen en la auditoría y de esta manera realizar una auditoría organizada y eficaz.

### ***1.5.6 Ejecución del trabajo***

**SEOANEZ, Mario (1998, pág.99)** señala que “consiste en primer lugar en la búsqueda y recopilación de toda la información y pruebas adecuadas para que las conclusiones reposen sobre una base solida. En segundo lugar, en el análisis crítico y exhaustivo de esta información recopilada, verificando las situaciones de la empresa en función de los objetivos planeados, y comprobados la reglamentación”

**HOLMES, Arthur (1996, pág.123)**, expresa que “Se de tener una comprensión suficiente de la estructura de control interno para planificar la auditoría y para determinar la naturaleza, oportunidad y extensión necesaria de las pruebas que deberán efectuarse”

El postulante expresa que es la etapa en que se analiza la información recopilada y procesada, aplicando las metodologías determinadas como son los indicadores de gestión, eficiencia, eficacia, economía y equidad, preparando conjuntamente papeles de trabajo.

### ***1.5.6.1 Hallazgos del trabajo de campo***

Los hallazgos de auditoría se refieren a deficiencias o irregularidades identificadas como consecuencia de la aplicación de los procedimientos de auditoría

Las observaciones fundamentan las conclusiones y recomendaciones del informe y deben cumplir los requisitos siguientes:

- a) Estar basadas en hechos y respaldadas con evidencias con evidencias.
- b) Ser objetivas
- c) Estar fundamentadas en una labor suficiente que sirva de soporte para las conclusiones y recomendaciones.

Los atributos de hallazgos a tenerse en cuenta en el informe de auditoría son cuatro:

1. ***Condición.***- Esta constituida por la situación actual “Lo que es”
2. ***Criterio.***- Esta representada por la norma o la unidad de medida que se compara con la condición “Cual es el origen”
3. ***Causa.***- Es la razón o razones por la que ocurrió la condición “Por que ocurrió”, “Cual es el origen”
4. ***Efecto.***- Es la consecución o el impacto posible, pasado, presente o futuro “Que ocasiona”, “Cual es el efecto”

### ***1.5.6.2 Evidencia de Auditoría***

**VELA, Manuel (1991, pág. 166)** sostiene que “debe obtenerse evidencia suficiente y adecuada, mediante la realización y evaluación de las pruebas de auditoría que se consideren necesarias, el objeto de obtener una base de juicio razonable sobre los datos contenidos en las cuentas anuales que se examinan y poder expresar una opinión respecto de las mismas”

**HOLMES, Arthur (1996, pág.176)** manifiesta que “El auditor deberá obtener evidencia suficiente apropiada de auditoría para poder extraer conclusiones razonables sobre las cuales basar la opinión de auditoría”.

El investigador expresa que son pruebas que identifican las desviaciones cualitativas o cuantitativas, mediante trabajo de campo además se deberá, analizar y evaluar las evidencias para desarrollar los hallazgos.

### ***1.5.7 Tipos de Evidencias***

***Evidencia Física.-*** Es aquella que se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, la misma que puede mostrarse a través de memorandos (donde se resuman los resultados de la inspección u observación).

***Evidencia Documental.-*** Consiste en obtener información elaborada, como la contenida en cartas, contratos, registros contables, facturas y documentos de administración relacionados con el trabajo.

***Evidencia Testimonial.-*** Se obtiene de terceras personas en forma de declaraciones o entrevistas hechas en la trayectoria de investigación.

***Evidencia Analítica.-*** Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y separación de información en sus componentes.

### ***1.5.8 Técnicas y herramientas de Auditoría de Gestión***

**VELA, Manuel (1991, pág.98)** indica que “tienen por objeto la determinación de los procedimientos de auditoría, pero no contemplan de desarrollo de programas de auditoría que depende de las diferencias propias entre las sociedades, tanto por la naturaleza de la información que soporte las cuentas anuales, como por el grado de control interno”

**ZABARO, Babani (2000, pág. 120)**, sostiene que “las técnicas son las herramientas de las que se vale el Auditor para obtener la evidencia de su examen y con la finalidad de fundamentar su opinión profesional”

El postulante expresa que son los métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para lograr obtener información suficiente, componente a fin de originar una base razonable para sus propias operaciones, criterios, conclusiones y recomendaciones.

#### ***1.5.8.1 Objetivo***

Proveer elementos técnicos que puede utilizar el auditor para obtener la información necesaria que fundamente su opinión profesional sobre la entidad sujeta a su investigación.

#### ***1.5.8.2 Clasificación.***

##### ***a) Observación***

Esta técnica sirve para obtener información desde el desenvolvimiento del personal en el trabajo, de la documentación, de la acumulación de materiales.

##### ***b) Confirmación***

Nos referimos a la comunicación independiente del auditor con una parte ajena para determinar la exactitud o validez de una cifra o hecho.

##### ***c) Verificación***

Es comprobar que cada componente de los documentos sea lo correcto y que este acorde a la legislación vigente.

#### *d) Investigación*

Se relaciona con el estudio y análisis de las acciones, procesamiento de activos y aquellas operaciones que se encuentran interrelacionados.

#### *e) Análisis*

Se recopila y se usa la información con el objetivo de llegar a una deducción lógica, para determinar las relaciones entre las diversas partes de una operación

#### *f) Evaluación*

Son las conclusiones a las que llega el auditor en base a la información obtenida.

### ***1.5.9 Papeles de trabajo***

**VELA, Manuel (1991, pág. 167)** sostiene que “son un conjunto coherente de la información utilizada y de las pruebas efectuadas, junto con las decisiones que han debido tomar para llegar a formarse una opinión”

**TERRY, George (2000, pág.74)**, indica que “se definen como el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor gubernamental, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado”.

El postulante indica que son un conjunto de cedulas y documentos que relacionan el trabajo de campo y el informe de auditoría, a su vez que permite sustentan las conclusiones y recomendaciones.

#### ***1.5.9.1 Archivo Permanente o Continuo***

Este archivo contiene información de interés o utilidad para auditorías subsiguientes. La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.

### ***1.5.9.2 Finalidad del Archivo Permanente***

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

### ***1.5.9.3 Archivo corriente***

En estos archivos se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período.

### ***1.5.10 Marcas de Auditoría***

Las marcas de auditoría, conocidas también como claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado

Sus principales objetivos son:

- Facilitar el trabajo y aprovechar el espacio, al notar en una sola ocasión las actividades realizadas en varias partidas
- Agilizar su supervisión, al poder comprender en forma inmediata el trabajo realizado.

## Cuadro N. 1

### Marcas de Auditoria

<b>MARCA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
¥	Comparado con libros
§	Comparado con documentos
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
⊙	Comprobado correctamente
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviado
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
Σ	Totalizado
⊙	Conciliado
∅	Circularizado
Ψ	Inspeccionado

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2010)

Elaborado por: El postulante

### ***1.5.11 Similitudes y Diferencia entre Auditoría Gestión y Financiera***

#### ***Similitudes***

##### ***Auditoría Gestión***

- Evaluar el sistema de C.I.

##### ***Auditoría Financiera***

- Evaluar el sistema de C.I.

#### **Diferencias**

##### ***Auditoría Gestión***

- Procura ayudar a la administración a mejorar y aumentar su eficiencia mediante la emisión de recomendaciones
- Utiliza los estados financieros como un medio
- Impulsa la diferencia a las operaciones, el aumento de los ingresos y la reducción de los gastos

##### ***Auditoría Financiera***

- Emite una opinión mediante dictamen sobre la razonabilidad de los estados
- Los estados financieros constituyen un medio
- Entrega confiabilidad a los estados financieros

## Diferencias

### *Auditoría Gestión*

- No es solo numérico
- Pueden participar en sus ejecución profesional de cualesquiera especialidad afines de las actividades que se audita

### *Auditoría Financiera*

- Es numérico
- La realizan solo profesional del área económica

Para ser comprensible la interrelación que existe entre las clases de auditoría, se puede considerar que en la ejecución de Auditoría de Gestión está presente la realización de una auditoría de financiera la que se observa de manera en general.

## **CAPITULO II**

### **2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL**

#### **2.1. Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y crédito “santa Rosa de Patutan Ltda.”**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patutan Ltda.”, se constituye mediante Acuerdo Ministerial No. 0747 de fecha 23 de agosto del 2007, se crea con la finalidad de mejorar la forma de vida de las familias, generando fuentes de trabajo y por medio de esta estabilizar y mejorar la situación económica de todas las familias, además dar la oportunidad de que todos los niños y jóvenes de la comunidad de Patutan puedan estudiar, ya que de ellos depende el futuro de Patutan, la cooperativa se inicio con 12 socios, en la actualidad la cooperativa consta de 6 socios activos, siendo como principal responsable la Ing. Mónica Chancusig

#### ***Tipo de Investigación***

El presente estudio es de tipo descriptivo, será utilizada para ordenar, agrupar o sistematizar las actividades involucradas en el trabajo indagatorio, además comprende el registro, análisis e interpretación de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patutan Ltda.” Este tipo de investigación ocupa en describir y delimitar los distintos elementos del problema de investigación y su interrelación, permitirán registrar las características del universo y sus patrones de conducta también ayudarán a descubrir y comprobar la evaluación de la Administración y la Auditoría de Gestión.

Para la investigación se utilizará el diseño no experimental ya que se realizará sin manipulación de variables pues se observa tal y como se ha dado el contacto natural;

es decir se observa los hechos tal como se presenta la situación real, para la aplicación de la Auditoría de Gestión en dicha institución ya únicamente se basa en la recopilación de los datos.

El diseño no experimental es de gran ayuda para la elaboración, obtención de datos para la realización de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Santa Rosa de Patután Ltda.”

Mediante la aplicación de la observación permitirá conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos, como procedimiento puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación.

La entrevista es una técnica que permite la recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia educativa; y depende en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

El uso adecuado encuesta permite obtener información verídica, por medio de un cuestionario estructurado previamente elaborado; la cual depende del nivel de aceptación de los encuestados y del investigador.

El método inductivo-deductivo es un procedimiento de investigación que está siempre unido a la deducción, ambos son momentos del conocimiento dialéctico de la realidad sólidamente ligados y condicionados entre si y de esta manera se apoya en las afirmaciones y generalizaciones a partir de las cuales se realizan demostraciones o inferencias particulares.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután” actualmente cuenta con 716 socios por ser amplia la población de estos sectores se trabajará con una muestra de 129 socios activos.

## **2.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA DE PATUTAN LTDA.”**

### ***1. ¿Según su criterio hay deficiencias en la gestión administrativa de la empresa?***

La Gerente General de la cooperativa manifiesta que existe pequeñas deficiencias en la gestión administrativa, debido a que no existe una adecuada planificación organizada dentro de la misma, lo expuesto por la gerente permite determinar que no existe una buena planificación de trabajo al momento de fijarse objetivos estos se ven reflejadas al final del período contable.

### ***2. ¿Cree usted que el personal está debidamente preparado para realizar correctamente sus funciones?***

Expone que dentro de la cooperativa el personal no está debidamente preparado para realizar correctamente sus funciones, por lo que es necesaria una capacitación acorde al perfil profesional y acorde a la actividad que realiza, ocasionando que la cooperativa no pueda alcanzar en su totalidad los objetivos establecidos produciendo debilidades y que es necesario tomar los correctivos necesarios que estén enfocados al desarrollo y engrandecimiento de la cooperativa.

### ***3. ¿Conoce cuales son los objetivos de la Empresa?***

Expresa que conoce, pero no fue difundido claramente los objetivos al personal que labora en la cooperativa por la falta de tiempo, esto ha impedido el desarrollo y progreso de la misma, ocasionando que los proyectos realizados para mejorar la situación económica de las familias de la comunidad de Patutan se queden temporalmente suspendidos

**4. *¿Tiene conocimiento de las responsabilidades que implica su cargo?***

Manifiesta que la responsabilidad que tiene a su cargo es muy grande por lo que tiene que velar por el bienestar tanto de la cooperativa como de la comunidad en general, por lo cual le permite establecer estrategias que estén enfocadas a brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de las familias.

**5. *¿Las funciones que Ud. desempeña van acorde a su Perfil Profesional?***

Exteriorizó que las funciones que desempeña diariamente van acorde a su perfil profesional que es la de servir y fomentar la creación de microempresas, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las familias de la población. Generando fuentes de trabajo, la misma permite que la población no tenga que migrar a la ciudad en busca de una estabilidad económica.

**6. *¿Ha realizado capacitaciones al personal administrativo?***

Dio a conocer que el personal que labora durante varios años en la cooperativa fue capacitado hace siete meses atrás, en lo referente a las relaciones humanas, las cuales se enfocan al trato que deben dar al cliente, dando como resultado que dicho personal actualmente no se encuentra debidamente preparado para realizar las funciones a su cargo.

**7. *¿Ha sido Ud. evaluado en términos de eficiencia y eficacia?***

Señaló que ha sido evaluado en sus funciones por medio del plan de trabajo que es efectuado durante el año contable, el mismo que es analizado por los socios de la cooperativa y los accionistas de la misma, permitiendo de esta manera evaluar los resultados obtenidos, lo que permite determinar el grado de eficacia y eficiencia en las actividades cotidianas que se realizan en la cooperativa.

**8. *¿Cree usted que la auditoría de gestión ayudara a mejorar la eficiencia y eficacia en la cooperativa?***

Expresó que es de vital importancia para la cooperativa realizar una auditoría de gestión, ya que esto ayudara a mejorar la eficiencia y eficacia del personal que labora en la misma, mediante la aplicación de la auditoría de gestión, permitirá corregir deficiencia que exista en la cooperativa.

**9. *¿Cree Ud. que se ha cumplido con la visión y misión planteada en la cooperativa?***

Manifestó que la misión, visión planteada dentro de la cooperativa no se han cumplido en su totalidad, esto surge como consecuencia de no haber difundido al personal que labora en la cooperativa, sobre la planificación estratégica realizada para ese período.

**10. *¿Considera Ud. que la auditoría de gestión ayudara a mejorar el desempeño laboral?***

Expuso que la auditoría de gestión es un instrumento de muy importante que en la actualidad muchas empresas lo aplican ya que así se podrá detectar las falencias en el servicio que ofrece la cooperativa actualmente, la misma permite mejorar la eficiencia y eficacia del personal,

Es de vital importancia la aplicación de una auditoría de gestión en la cooperativa de ahorro y crédito, debido a que existe deficiencias en la gestión administrativa, esto ayudara a mejorar el desempeño laboral y por ende permitirá cumplir los objetivos y metas al final del periodo contable.

## **2.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LA OFICIAL DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA DE PATUTAN LTDA.”**

### ***1.- ¿Cuál cree que sería la función principal de una Auditoría de Gestión?***

Expresó que dentro de la cooperativa es muy importante viabilizar el cumplimiento de metas y objetivos, siendo esta la principal función de la auditoría de gestión. Mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión, permitirá diagnosticar el grado de cumplimiento de metas y objetivos

### ***2.- ¿Cómo calificaría la importancia de una auditoría dentro de una entidad?***

Manifestó que la aplicación de la auditoría de gestión dentro de la entidad es buena, por lo que es necesario realizar la auditoría de gestión, la misma que permitirá mejorar la eficiencia y calidad en cada una de las actividades que realizan los empleados.

### ***3.- ¿En qué área considera Ud. que es de mayor importancia la aplicación de una auditoría de gestión?***

Indicó que es de vital importancia la aplicación de una auditoría de gestión en el departamento gerencial debido a que es pilar fundamental de la cooperativa, permitiendo determinar que la aplicación de la auditoría de gestión es importante, porque es un instrumento que tiene por objetivo mejorar la eficiencia en cada uno de los departamentos, en especial el departamento de gerencia, en la cual se toman las decisiones que repercutirán en el desarrollo y engrandecimiento de la cooperativa.

### ***4.- ¿Cuál de los siguientes procesos de control considera, que es de mayor relevancia aplicar en una entidad?***

- d. Comparar los resultados con los planes generales.

- e. Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- f. Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- g. Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- h. Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- i. Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.

Considera que la evaluación de los resultados es un instrumento fundamental para desarrollo sustentable de la cooperativa, ratificando que la auditoría de gestión está enfocada a mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades, mediante el análisis de los resultados obtenidos, para de esta manera la gerente pueda tomar las mejores decisiones.

***5.- ¿Conoce Ud. si la COAC cuenta con un Plan Estratégico que oriente las actividades?***

Expresó que si existe un plan estratégico que orienta las actividades que se realizan en la cooperativa, el cual no se ha difundido oportunamente al personal, generando debilidades dentro de la cooperativa, las cuales repercuten al momento de la consecución los objetivos fijados,

***6.- ¿Cómo valoraría Ud. los mecanismos de la planificación estratégica dentro de la cooperativa?***

Exteriorizó que los mecanismos de planificación estratégica son buenos, los mismos que no han sido difundidos oportunamente, lo que genera que el personal no tenga claro los objetivos fijados, limitando considerablemente la consecución de los objetivos.

***7.- ¿Indique cuál de los siguientes instrumentos de control posee la empresa para normar cada una de las actividades del personal?***

- a) Manual de Funciones
- b) Normas y Reglamentos

Dio a conocer que disponen de normas y reglamentos, el mismo que les permite realizar adecuadamente las actividades dentro de la cooperativa, falta de un manual de función ha ocasionado que no se pueda evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que cumplen las actividades el personal que labora en la cooperativa, y que es necesario la creación de una manual de funciones la misma que servirá como un pilar fundamental para las subsiguientes auditorías.

**8.- *¿Cree que se están cumpliendo con eficiencia y eficacia las metas y objetivos planteadas por la cooperativa?***

Sostiene que mediante la planificación a se ha logrado alcanzar algunos objetivos, pero no en su totalidad, esto se da como consecuencia de una mala difusión de la planificación estratégica, impidiéndole a la cooperativa cumplir con las metas y objetivos fijados

**9- *¿Cree Ud. que la implantación de una auditoría de gestión beneficiara a la cooperativa?***

Manifiesta que la aplicación de una auditoría de gestión beneficiará completamente a la cooperativa en sus actividades cotidianas, por lo tanto auditoría de gestión es un instrumento fundamental que permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de los empleados de la cooperativa, a su vez permite transformar sus debilidades en fortalezas.

**10.- *¿Está Ud. de acuerdo que se capacite a todo el personal que labora en la cooperativa sobre la aplicación de una auditoría de gestión?***

Indico que es necesaria la capacitación de los empleados en lo referente a la auditoría de gestión permitiendo mejorar la eficiencia en las actividades que realizan.

Es indispensable a la aplicación de una auditoría de gestión, la cual ayudara a corregir falencias existentes como son: la comunicación que existe entre departamentos, desconocimiento de los objetivos de la cooperativa.

## **2.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LA CONTADORA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA DE PATUTAN LTDA.”**

### ***1.- ¿Cuál cree que sería la función principal de una Auditoría de Gestión?***

La contadora expresó que la auditoría de gestión es la encargada de fomentar el auto control entre el personal, por esta razón es necesario brindar un servicio de calidad en toda institución pública como privada ya que esto es un espejo de transparencia en donde la entidad deja mucho de qué hablar sea el progreso o un mercado netamente bajo con poca credibilidad y confianza.

### ***2.- ¿Cómo calificaría la importancia de una auditoría gestión dentro de una entidad?***

Indicó que es muy buena una auditoría de gestión dentro de la entidad, ya que mejorará el desempeño laboral de cada uno de los empleados, esto se puede lograr mediante la difusión de los objetivos y metas que se ha fijado la cooperativa en el periodo contable a cada uno de los empleados, en donde se evalúa de forma cualitativa la eficiencia y eficacia que tiene cada empleado de la entidad y por ende la credibilidad del socio.

### ***3.- ¿En qué área considera Ud. que es de mayor importancia la aplicación de una auditoría de gestión?***

Opinó que la aplicación de una auditoría de gestión es necesaria en toda la Cooperativa ya que así se podrá determinar las falencias que actualmente pueda existir, y de esta manera transformar las debilidades existentes en fortalezas, mejorando el rendimiento laboral creando un ambiente de seguridad, confianza y solides para el crecimiento de la misma incrementando microempresas que impulsa la entidad en beneficio de la comunidad de Patután.

**4.- ¿Cuál de los siguientes procesos de control considera, que es de mayor relevancia aplicar en una entidad?**

a) **Auditoría de Gestión**

b) Revisiones efectuadas por la gerencia

Expuso que el control de mayor relevancia es la auditoría de gestión por que está ligado íntimamente a la auditoría financiera permitiendo de esta manera que las autoridades tomen las mejores decisiones con una actitud imparcial y evitar los conflictos de intereses que limiten su independencia y objetividad, siempre y cuando guiándose en una Auditoria de Gestión que permita elevar el autoestima del personal que labora.

**5.- ¿Conoce Ud. si la COAC cuenta con un Plan Estratégico que oriente las actividades?**

Exteriorizó que la cooperativa se maneja con un plan estratégico la cual ayuda al desarrollo de las actividades diarias de cada departamento por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso, brindando siempre una actitud positiva ante el cliente.

**6.- ¿Cómo valoraría Ud. los mecanismos de la planificación estratégica dentro de la cooperativa?**

Precisó que no es excelente la planificación estratégica dentro de la Cooperativa, esto es debido a la falta de capacitación de los empleados en las diferentes funciones que desempeñan, para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos), para un mejor desempeño laboral del personal.

**7.- ¿Indique cuál de los siguientes instrumentos de control posee la empresa para normar cada una de las actividades del personal?**

a) Manual de Funciones

b) **Normas y Reglamentos**

Manifestó que la cooperativa se maneja en base a normas y reglamentos de Cooperativas y entidades bancarias, las cuales les permiten llevar sus actividades de forma levemente organizada, brindar un servicio y apoyo permanente que satisfaga a la comunidad

***8.- ¿Cree que se están cumpliendo con eficiencia y eficacia las metas y objetivos planteadas por la cooperativa?***

Indicó que mediante la planificación a permitido que la cooperativa cumpla regularmente con los objetivos y metas establecidas por los socios que integran dicha institución financiera, por la falta de información adecuada al personal lo que refleja que es de gran importancia el desarrollo de una Auditoría de Gestión que ayude a corregir errores dentro de la entidad, y así brindar un servicio acorde a los requerimientos de la comunidad.

***9- ¿Cree Ud. que la implantación de una auditoría de gestión beneficiara a la cooperativa?***

Expuso que la aplicación de la auditora de gestión beneficiará totalmente las funciones de la cooperativa por lo que ayuda a mejorar el desempeño laboral, la comunicación entre departamentos, tomar mejores decisiones, dentro de la entidad y alcanzar los objetivos previstos durante el período contable logrando así una retroalimentación interna y externa de la misma.

***10.- ¿Está Ud. de acuerdo que se capacite a todo el personal que labora en la cooperativa sobre la aplicación de una auditoría de gestión?***

Indicó que si está de acuerdo con la capacitación de los empleados sobre la auditoría de gestión, y en el alcance que esta tiene para lograr y alcanzar los objetivos establecidos, por lo que una auditoría de gestión mejorará el desempeño laboral al igual que el manejo adecuado de los recursos que dispone la cooperativa como es: humano, materiales y financieros, de tal manera que la entidad ofrezca un servicio de calidad y calidez al igual o mejor que otras entidades financieras líderes del País.

## 2.5 Análisis e Interpretación a la encuesta realizada a los Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”

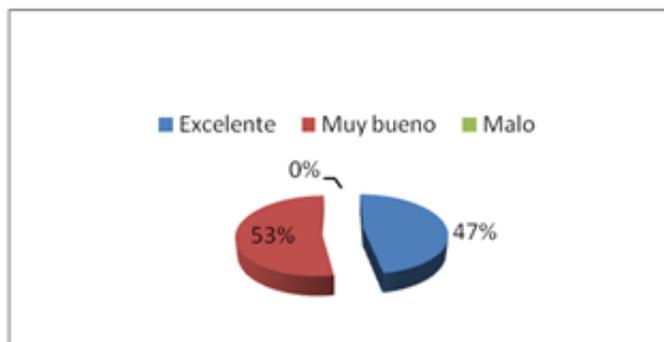
### 1. ¿Cómo considera Ud.la atención que ofrece la Cooperativa?

**Tabla N.- 1**  
**Atención al Cliente**

		%
Excelente	61	47%
Muy bueno	68	53%
Malo	0	0%
TOTAL	129	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután” Ltda. (2010)  
Elaborado por: Edwin Rodríguez

**Gráfico N.- 1**  
**Atención al Cliente**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután” Ltda. (2010)  
Elaborado por: Edwin Rodríguez

### **Análisis e Interpretación**

Del 100% de los socios encuestados, el 47% considera que la atención proporcionado por los empleados de la Cooperativa es muy bueno, mientras que un 53% de los socios encuestadas dan a conocer que la atención dada por los empleados es excelente, el análisis permite determinar que los clientes se sienten conformes por la atención recibida por los empleados que forman parte de la cooperativa, esto incentiva a que empleados busquen la excelencia en el servicio que proporcionan.

## 2. ¿La Cooperativa tiene facilidades de crédito?

**Tabla N.-2**

### **Facilidades de Crédito**

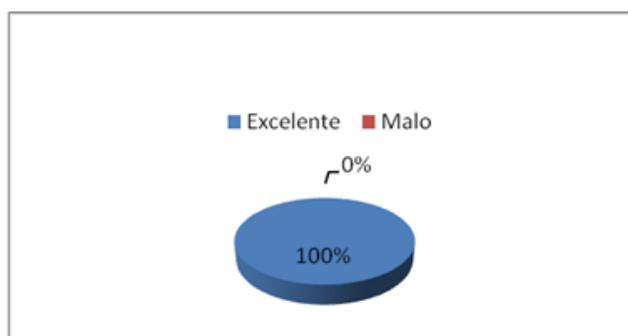
		%
Excelente	129	100%
Malo	0	0%
TOTAL	129	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)

**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.-2**

### **Facilidades de Crédito**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)

**Responsable:** Edwin Rodríguez

### **Análisis e Interpretación**

Del 100% de los socios encuestados en el barrio patután, sostienen que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patutan Ltda.”, proporciona a sus clientes las mejores facilidades de crédito, generando de esta manera que la economía y sustento de las familias se han mejores y por ende exista un desarrollo de la comunidad y de la provincia.

### 3. ¿La Cooperativa proporciona facilidades de pago?

**Tabla N.-3**

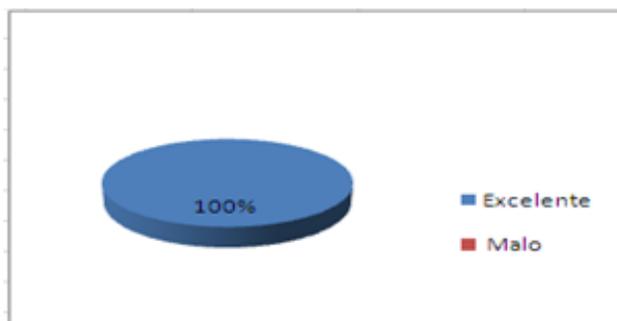
#### **Facilidades de Pago**

		%
Excelente	129	100%
Malo	0	0%
TOTAL	129	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.-3**

#### **Facilidades de Pago**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

#### **Análisis e Interpretación**

Del 100% de los socios encuestados en el barrio patután, sostienen que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patutan Ltda.”, proporciona a sus clientes las mejores facilidades al momento de acceder a la obtención del crédito, a diferencia de otras cooperativas, las cuales piden diferentes requisitos al momento de acceder a un crédito, la cual ocasiona pérdida de tiempo y dinero.

**4. ¿Cree Ud. que la Cooperativa ayuda a mejorar la calidad de vida de las familias?**

**Tabla N.-4**

**Mejora la Calidad de Vida**

		%
Excelente	129	100%
Malo	0	0%
TOTAL	129	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.-4**

**Mejora la Calidad de Vida**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Análisis e Interpretación**

Del 100% de los socios encuestados en el barrio Patután, sostienen que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, vela por mejorar la calidad de vida de las familias, proporcionando facilidades al momento de acceder a un crédito, ya que la Cooperativa impulsa la creación de empresas y microempresas para mejorar calidad de vida de las familias de la comunidad.

5. ¿Cree Ud. que el interés que cobra la Cooperativa está acorde a sus posibilidades?

**Tabla N.-5**

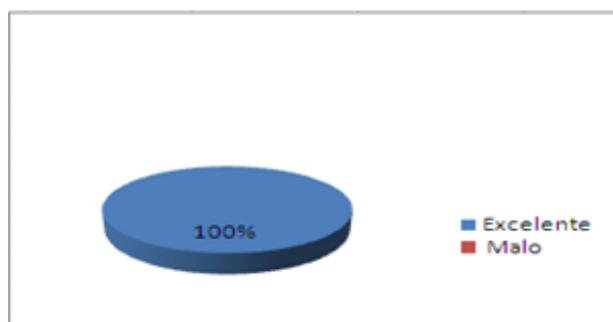
**Intereses acorde a sus posibilidades**

		%
Excelente	129	100%
Malo	0	0%
TOTAL	129	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.-5**

**Intereses acorde a sus posibilidades**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Análisis e Interpretación**

Del 100% de los socios encuestados en el barrio Patután, sostienen que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, consideran que el interés que cobra la Cooperativa por los créditos otorgados están acorde a sus posibilidades y remuneraciones que perciben mensualmente las familias de la comunidad de Patután, permitiendo la creación de microempresas, las cuales permitirán el desarrollo de la comunidad y de provincia.

## 6. ¿La Cooperativa cumple con labor social en el sector?

**Tabla N.-6**

### **Labor Social**

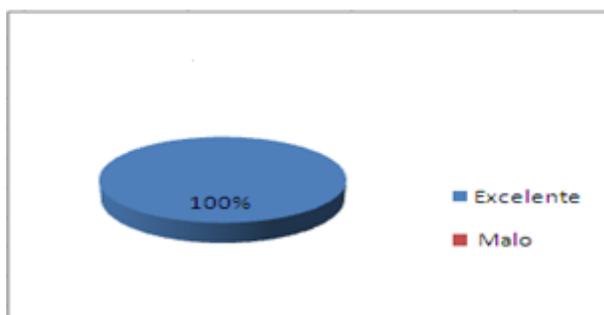
		%
Excelente	129	100%
Malo	0	0%
TOTAL	129	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)

**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.-6**

### **Labor Social**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)

**Responsable:** Edwin Rodríguez

### **Análisis e Interpretación**

Del 100% de los socios encuestados en el barrio Patután, sostienen que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, cumple desinteresadamente con la labor social en el sector, ayudan así al progreso de las guarderías, la educación e implementando sistemas de apoyo comunitario.

## 7. ¿La Cooperativa aporta significativamente en la Educación?

**Tabla N.-7**

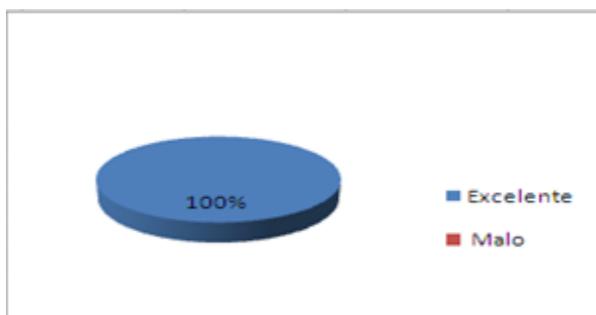
### **Aporte en la Educación**

		%
Excelente	129	100%
Malo	0	0%
TOTAL	129	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.-7**

### **Aporte en la Educación**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

### **Análisis e Interpretación**

Del 100% de los socios encuestados en el barrio Patután, sostienen que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, aporta significativamente en la educación de los niños y niñas del sector, la misma busca reducir el analfabetismo, nuestros niños y jóvenes ya que los mismos son el presente y futuro de la patria.

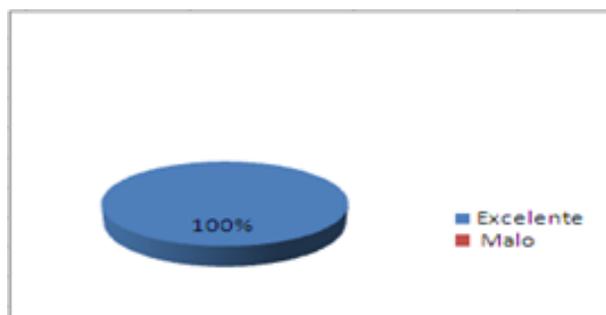
## 8. ¿La Cooperativa impulsa el desarrollo de las Microempresas?

**Tabla N.-8**  
**Desarrollo de Microempresas**

		%
Excelente	129	100%
Malo	0	0%
TOTAL	129	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.-8**  
**Desarrollo de Microempresas**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

### **Análisis e Interpretación**

Del 100% de los socios encuestados en el barrio Patután, sostienen que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, impulsa el desarrollo de las microempresas en la localidad, las cuales permiten mejorar la calidad de vida de las familias y el sistema producción agrícola aportando al desarrollo y engrandecimiento de la comunidad y de la provincia de Cotopaxi.

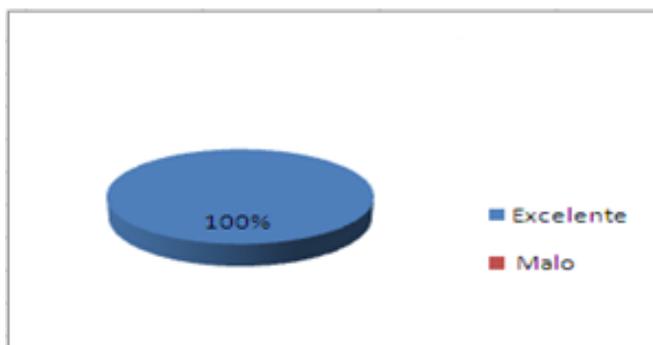
## 9. ¿La Cooperativa se involucra con las necesidades del sector?

**Tabla N.-9**  
**Necesidades del Sector**

		%
Excelente	129	100%
Malo	0	0%
TOTAL	129	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.-9**  
**Necesidades del Sector**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

### **Análisis e Interpretación**

Del 100% de los socios encuestados en el barrio Patután, expresan que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, se involucra con las necesidades del sector, dando prioridad a las personas nativas de la comunidad, para ello impulsa la creación de las microempresas de esta manera aporta significativamente a mejorar las condiciones de vida de las familias del sector.

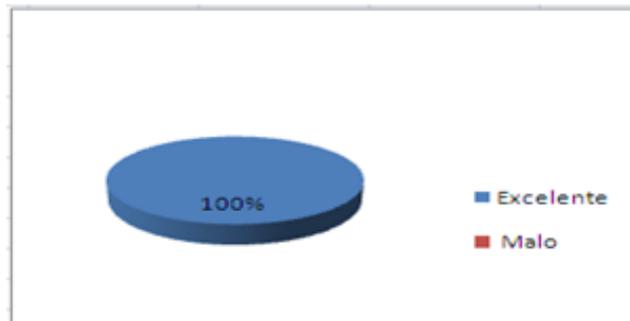
10. ¿La Cooperativa impulsa los pequeños proyectos de las mujeres de la comunidad?

**Tabla N.-10**  
**Pequeño Proyectos**

		%
Excelente	129	100%
Malo	0	0%
TOTAL	129	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.-10**  
**Pequeño Proyectos**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Análisis e Interpretación**

Del 100% de los socios encuestados en el barrio Patután, manifiestan que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, impulsa los pequeños proyectos de las mujeres de la comunidad ayudando así a madres comunitarias a tener un trabajo digno con su sueldo que sustente y satisfaga los requerimientos diarios de una carga familiar.

## 2.6 Análisis e Interpretación a la encuesta aplicada a los empleados y trabajadores

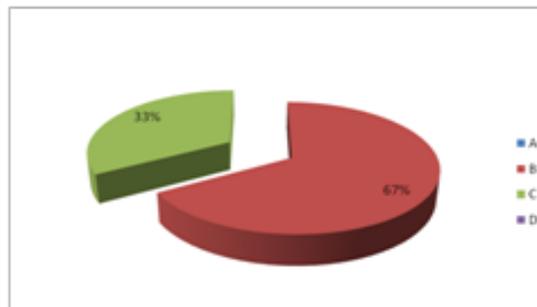
1.- ¿Cuál cree que sería la función principal de una Auditoría de Gestión?

**Tabla N.- 11**  
**Función de los Auditores**

ALTERNATIVA		%
Garantizar la eficiencia, eficacia en las actividades	0	0%
Viabilizar el cumplimiento de metas y objetivos.	2	67%
Fomentar el autocontrol entre el personal.	1	33%
Aplicar medidas para detectar y corregir errores	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.- 11**  
**Función de los Auditores**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Interpretación:** Del 100% de las encuestas realizadas el 67% consideran que la función principal de la auditoría de gestión es viabilizar el cumplimiento de metas y objetivos, mientras que el 33% opinan que la función principal es fomentar el autocontrol entre el personal. En conclusión se puede decir que la auditoría de gestión

involucra una revisión de las actividades de una entidad concerniente al cumplimiento de objetivos y metas y por ende a la correcta utilización de los recursos.

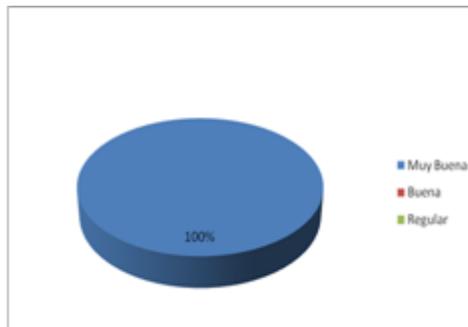
**2.- ¿Cómo calificaría la importancia de una auditoría dentro de una entidad?**

**Tabla N.- 12**  
**Importancia Auditoría**

ALTERNATIVA	IMPORTANCIA AUDITORÍA	%
Muy Buena	3	100%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután (2010)  
Responsable: Edwin Rodríguez

**Gráfico N.- 12**  
**Importancia Auditoría**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután (2010)  
Responsable: Edwin Rodríguez

**Análisis e Interpretación:**

Una vez efectuado el correspondiente análisis se determina claramente que el 100 % de los encuestados consideran que la aplicación de la auditoría de gestión es de gran importancia, porque permite mejorar la eficiencia y eficacia en las actividades que

realizan los empleados y por ende alcanzar los objetivos fijados por la cooperativa que entre una de los objetivos es seguir fortaleciendo en el ámbito financiero.

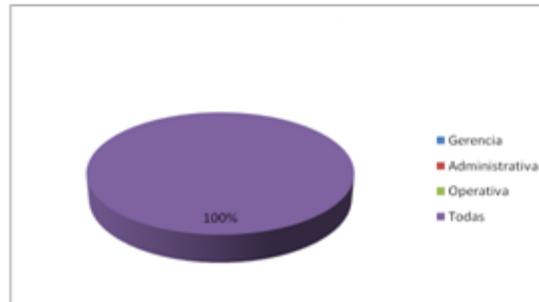
**3.- ¿En qué área considera Ud. que es de mayor importancia la aplicación de una auditoría de gestión?**

**Tabla N.- 13**  
**Importancia Área**

ÁREA		%
Gerencia	0	0%
Administración	0	0%
Operativa	0	0%
Todas	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután (2010)  
Responsable: Edwin Rodríguez

**Gráfico N.- 13**  
**Importancia Área**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután (2010)  
Responsable: Edwin Rodríguez

***Análisis e Interpretación:***

El 100% de los encuestados, manifiestan que una Auditoría de Gestión es importante que se aplique en todas las áreas que integran la cooperativa, por cuanto todos los

departamentos son indispensables para el desarrollo de la cooperativa y por ende para el cumplimiento de las metas y objetivos fijados por la misma.

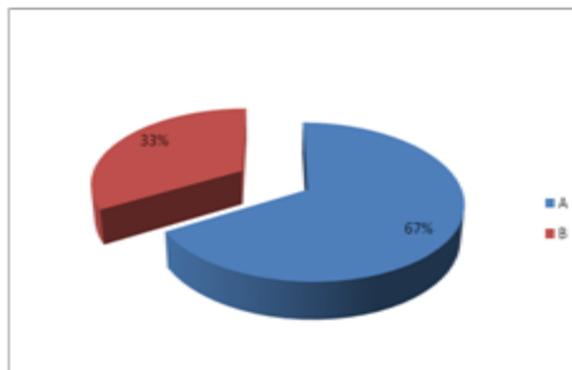
**4.- ¿Cuál de los siguientes procesos de control considera, que es de mayor relevancia aplicar en una entidad?**

**Tabla N.- 14**  
**Procesos de Control Importantes**

ALTERNATIVA		%
Auditoría de Gestión	2	67%
Revisiones efectuadas por la gerencia	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.- 14**  
**Procesos de Control Importantes**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

***Análisis e Interpretación:***

Del 100 % de encuestados el 67 % determina que la Auditoría de Gestión es uno de los procesos más importantes que se debe aplicar en una entidad, pues este abarca la mayor parte de mecanismos de control que actúa como censor que detecta problemas

en las entidades u organizaciones y permite la retroalimentación necesaria para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos previstos

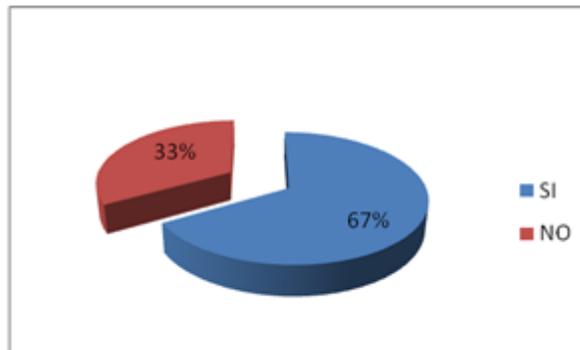
**5.- ¿Conoce Ud. si la COAC cuenta con un Plan Estratégico que oriente las actividades?**

**Tabla N.- 15**  
**Plan Estratégico**

ALTERNATIVA		%
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.- 15**  
**Plan Estratégico**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

***Análisis e Interpretación:***

El 67% coincide que la empresa si dispone de un plan estratégico y mientras que el 33% no tiene conocimiento del plan estratégico; por lo cual se puede manifestar que la organización si dispone de plan estratégico, ocasionando que la cooperativa no pueda alcanzar los objetivos fijados, debido a que no asido difundido correctamente

el plan estratégico al resto del personal que labora en la cooperativa, causando que los objetivos establecido no se puedan alcanzar en su totalidad.

**6.- ¿Cómo valoraría Ud. los mecanismos de la planificación estratégica dentro de la empresa?**

**Tabla N.- 16**

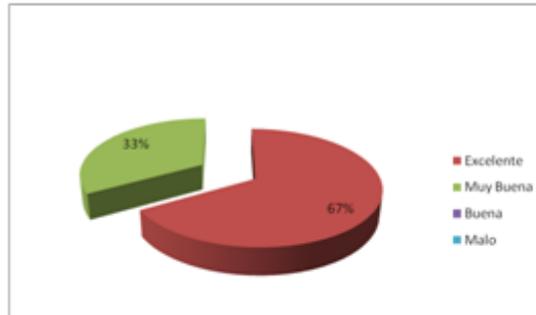
**Mecanismo Planeación Estratégica**

ALTERNATIVA		%
Excelente	2	67%
Muy Bueno	1	33%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	3	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.- 16**

**Mecanismo Planeación Estratégica**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

***Análisis e Interpretación:***

El 67% de los encuestados determinan que los mecanismos de control interno vigentes en la empresa son EXCELENTES, el 33% señala que dichos mecanismos

son MUY BUENOS. En conclusión los mecanismos de control interno que se han venido aplicando en la cooperativa son buenos, puesto que existe un control adecuado de las actividades de la cooperativa.

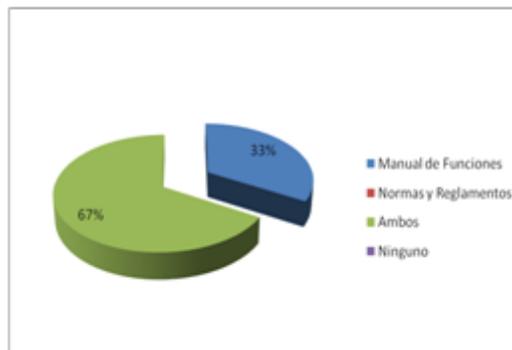
**7.- ¿Indique cuál de los siguientes instrumentos de control posee la empresa para normar cada una de las actividades del personal?**

**Tabla N.- 17**  
**Instrumentos de Control**

<b>INSTRUMENTOS</b>		<b>%</b>
Manual de Funciones	1	33%
Normas y Reglamentos	0	0%
Ambos	2	67%
Ninguno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.- 17**  
**Instrumentos de Control**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

***Análisis e Interpretación:***

El 67% de los encuestados manifiestan que la empresa dispone de todos los manuales, el 33% señala que solo dispone de Normas y Reglamentos. En conclusión

la empresa cuenta con un manual de funciones, normas y reglamentos que ayudan a guiar las actividades del personal, de tal manera la organización puede cumplir eficientemente con las actividades diarias.

**8.- ¿Cree que se están cumpliendo con eficiencia y eficacia las metas y objetivos planteadas por la organización?**

**Tabla N.- 18**

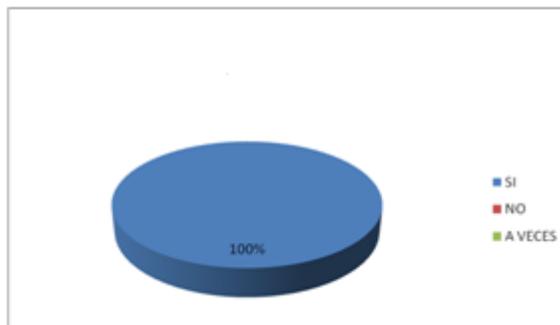
**Cumplimiento de metas y objetivos**

ALTERNATIVA		%
SI	3	100%
NO	0	0
A VECES	0	0
TOTAL	3	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.- 18**

**Cumplimiento de metas y objetivos**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Análisis e Interpretación:**

EL 100% de los encuestados coincide que la cooperativa si está cumpliendo las metas y objetivos establecidos. En conclusión se puede señalar que en base a esta

información es necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión para comprobar la veracidad de estos resultados obtenidos, y dar solución al alcance de los objetivos que no se están cumpliendo.

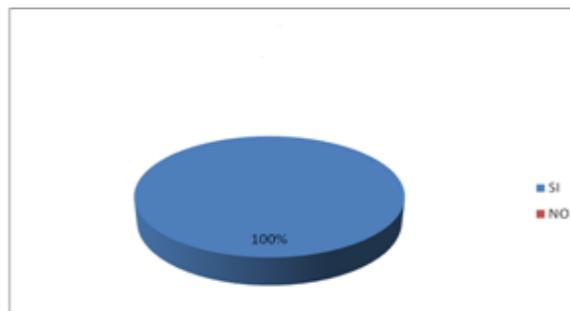
**9- ¿Cree Ud. Que la implantación de un la auditoría de gestión beneficiara a la organización?**

**Tabla N.- 19**  
**Implantación de una Auditoría de Gestión**

ALTERNATIVA		%
SI	3	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.- 19**  
**Implantación de una Auditoría de Gestión**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

***Análisis e Interpretación:***

El 100 % de los encuestados manifiestan que es importante la aplicación de una Auditoría de Gestión por ser un instrumento de control que contribuye a mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades que se realizan permitiendo la consecución de

los objetivos fijados, en conclusión se puede decir que la aplicación de la Auditoría de Gestión en la cooperativa contribuirá en la obtención de los objetivos fijados.

**10.- ¿Está Ud. de acuerdo que se capacite a todo el personal que labora en la empresa sobre la aplicación de una auditoría de gestión?**

**Tabla N.- 20**

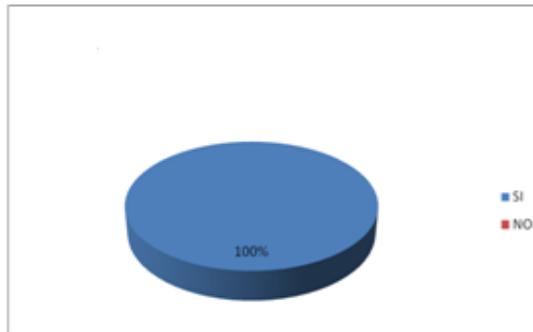
**Capacitación al personal sobre Normas de Control Interno**

ALTERNATIVA		%
SI	3	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

**Gráfico N.- 20**

**Capacitación al personal sobre Normas de Control Interno**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután (2010)  
**Responsable:** Edwin Rodríguez

***Interpretación:***

EL 100% de los encuestados piensan que la Cooperativa debería capacitar a los trabajadores y empleados sobre las normas de control interno. En conclusión la organización debería capacitar constantemente a los empleados, para que conozcan claramente todo lo relacionado al control interno y sea de gran ayuda en el momento de desarrollar sus acciones.

## **2.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **2.7.1 CONCLUSIONES:**

En base a las encuestas realizadas a los empleados y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa Patutan Ltda.”, se ha podido establecer lo siguiente:

- La Auditoría de Gestión constituye una herramienta fundamental para la Cooperativa, ya que permitirá medir el desempeño organizacional a fin de evaluar la eficiencia y eficacia de sus empleados, a su vez mejorar el servicio que ofrece la Cooperativa.
- La Auditoría de Gestión servirá como un mecanismo esencial para evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, y de esta manera mejorar los servicios que ofrece la Cooperativa a sus clientes, permitiendo así transformar sus debilidades en fortalezas.
- El personal que labora en dentro de la cooperativa desconoce el plan estratégico que maneja la cooperativa, ocasionando problemas al momento de alcanzar los objetivos fijados por la misma.

### **2.7.2 RECOMENDACIONES:**

- La Cooperativa de Ahorro de Crédito “Santa Roas de Patutan Ltda.”, requiere la aplicación de la auditoría de gestión; para evaluar el grado de eficiencia y efectividad en cada una de las actividades efectuadas por los empleados, a fin de determinar el grado en el cumplimiento de sus labores.
- Se recomienda la aplicación de una auditoría de gestión para el logro de los objetivos estratégicos de la empresa, con el fin de ofrecer servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes y garantice un mejor nivel de vida para cada uno de ellos y sus familias.

- Es necesario realizar la capacitación del personal que labora dentro de la cooperativa para que los mismos conozcan la función principal que desempeña Auditoría de Gestión dentro de la entidad y los beneficios que la misma proporciona para lograr los objetivos y metas fijadas por la cooperativa.

# AUDITORIA DE GESTIÓN

COAC "SANTA ROSA DE PATUTÁN"



CAJERA



## CAPÍTULO III

### 3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

#### 3.1 TITULO:

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.” PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

#### FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR Y DIAGNÓSTICO

##### 2.1. Archivo Permanente

<b>CLIENTE:</b>	“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”
<b>DIRECCIÓN:</b>	<i>Barrio Patután</i>
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	<i>Auditoría de Gestión</i>
<b>PERÍODO:</b>	<i>Del 01 de enero al 31 de diciembre</i>

## ÍNDICE DEL EXPEDIENTE PERMANENTE DE AUDITORÍA

Programa de Auditoría	P.A 1
Información General de la Empresa	P.3.2 1/6
Estructura Orgánica	P.3.2 2/6
Flujogramas	P.T. 1
Dirección	P.3.2 3/6
Servicios	P.3.2 4/6
Planificación Estratégica	P.3.2 5/6
Metas	P.3.2 6/6

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”**

**ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**

***Motivo de la Auditoría***

La Auditoría de Gestión se realizó de conformidad con el contrato suscrito entre el postulante y Cooperativa de Ahorro y crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, esto permitirá conocer el funcionamiento del área administrativa permitiendo de esta manera detectar posibles debilidades y, la misma transformarla en fortalezas

***JUSTIFICACIÓN***

La Auditoría de Gestión es un instrumento importante para que las diferentes empresas puedan alcanzar sus objetivos preestablecidos. Para ello es necesaria la aplicación de los recursos económicos de una manera eficiente y eficaz, los mismos que permitirán toma la decisión, los cuales están enfocados al desarrollo de la empresa.

La investigación tiene una utilidad práctica porque ayudará a una mejor organización en todos los departamentos que integran al igual que permitirá que la empresa disponga de una información veraz y oportuna, ya que el objetivo de la investigación es mejorar la eficiencia y eficacia en la empresa, por lo tanto es factible que se realice nuevas investigaciones que permitirá a la empresa transformar sus debilidades en fortalezas.

Además tiene una utilidad metodológica ya que permitirá mejorar el desempeño o desarrollo de las actividades, porque se les está proporcionando alternativas efectivas para desempeño laboral, al mismo tiempo facilitará contrarrestar las falencias y debilidades que posee en la cooperativa.

## ***Objetivos de la Auditoría de Gestión:***

### ***Objetivo General***

- Obtener un conocimiento general de la cooperativa y efectuar la evaluación de la estructura organizacional, a fin de establecer estrategias tendientes a mejorar los resultados obtenidos.

### ***Objetivos Específicos***

- Evaluar el control interno establecido en la cooperativa, mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión, para mejorar la eficiencia del personal administrativo
- Determinar el grado de eficiencia del personal administrativo, en base a los objetivos alcanzados, para determinar las debilidades del personal
- Formular recomendaciones dirigidas a mejorar el control interno para contribuir al fortalecimiento de la gestión de la cooperativa.

### ***Enfoque***

La Auditoría de Gestión se encuentra orientada hacia la:

- Eficiencia en el logro de los objetivos y actividades.
- Eficiencia en el uso de los recursos.
- Efectividad en lo que respecta al grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios.

### ***Componente Auditado***

ÁREA: Administrativa

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA  
DE PATUTÁN LTDA.”**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

<b>OBJETIVO:</b> ✓ Adquirir un conocimiento global de la empresa y desarrollar la evaluación de la estructura organizacional.				
<b>N.-</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>R/PT</b>	<b>FECHA</b>	<b>PREPARADO POR</b>
1	Obtención de información dentro de la Organización	P.3.2	19/01/11	R.A.E.V.
2	Solicitar el manual de información.		19/01/11	R.A.E.V.
3	Obtener la nomina de los empleados.		19/01/11	R.A.E.V.
4	Solicitar el organigrama funcional y estructural de la información.		19/01/11	R.A.E.V.
5	Reunir información relacionada a: • Misión • Visión • Objetivos		19/01/11	R.A.E.V.

### 3.2.1 Información General de la Empresa

#### 3.2.1.1 *Reseña Histórica*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda., se constituye mediante Acuerdo Ministerial No. 0747 de fecha 23 de agosto del 2007, se crea con la finalidad de mejorar la forma de vida de las familias, generando fuentes de trabajo y por medio de esta estabilizar y mejorar la situación económica de todas las familias, además dar la oportunidad de que todos los niños y jóvenes de la comunidad de Patután puedan estudiar, ya que de ellos depende el futuro de Patután, la cooperativa se inició con 12 socios, en la actualidad la cooperativa consta de 6 socios activos.

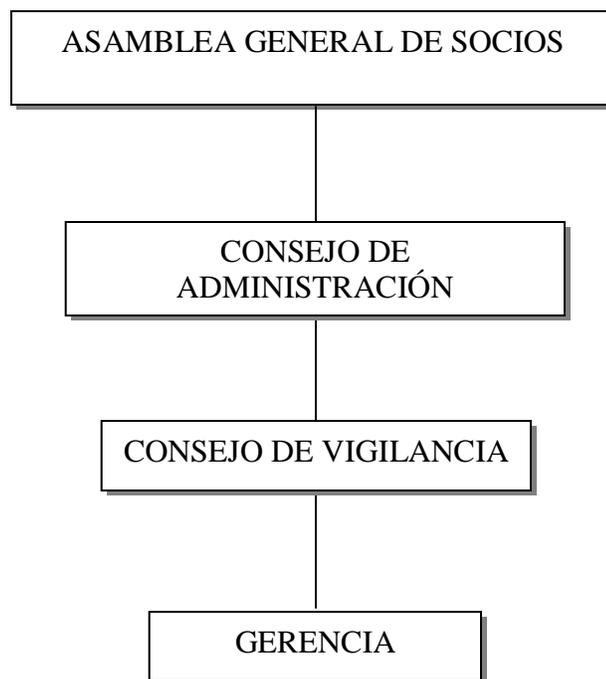
#### ***Base Legal***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda., desarrolla sus actividades dentro del marco jurídico de la República del Ecuador y el Ministerio de inclusión Económica y Social, observando las siguientes Leyes y Reglamentos:

- Ley de Régimen Tributario
- Reglamento Interno
- Manual Orgánico Funcional; y ,
- Otras Leyes Pertinentes

3.2.1.2 Estructura Orgánica

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”**



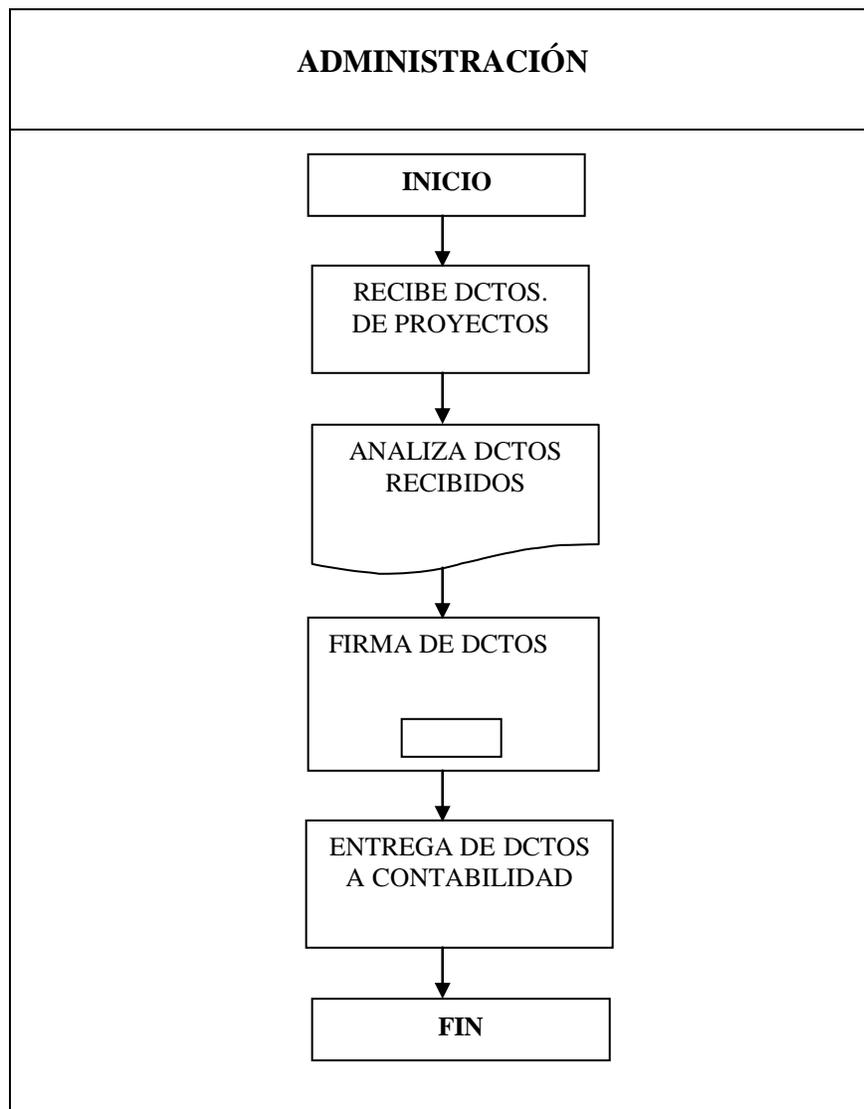
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”</b>	
<b>FECHA</b>	<b>ELABORADO POR</b>
AÑO 2009	COAC

**3.2.2 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.” COAC**

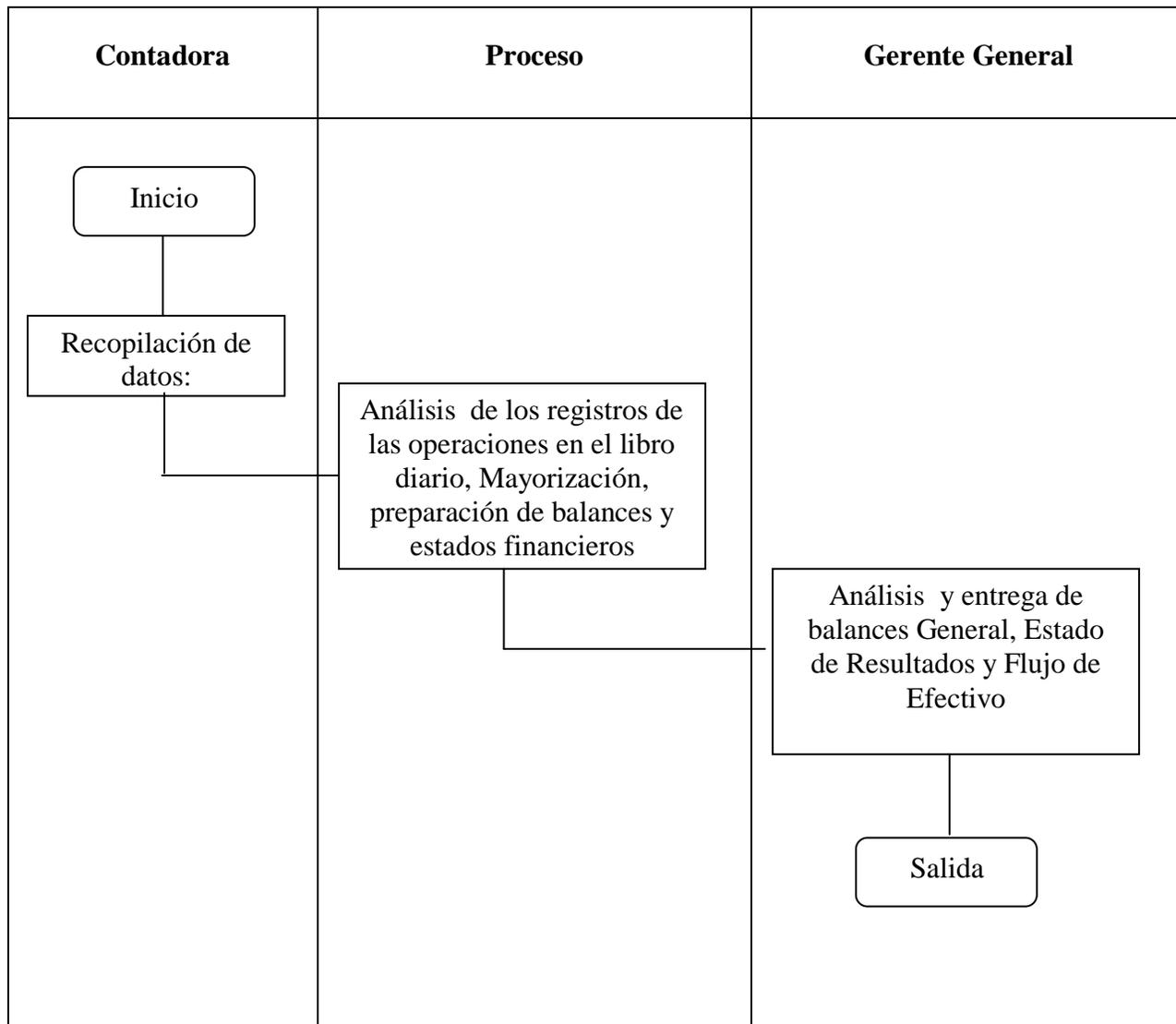
**Departamento:** Administrativo

**Proceso** : Buena marcha de la cooperativa

**Responsable** : Gerente General

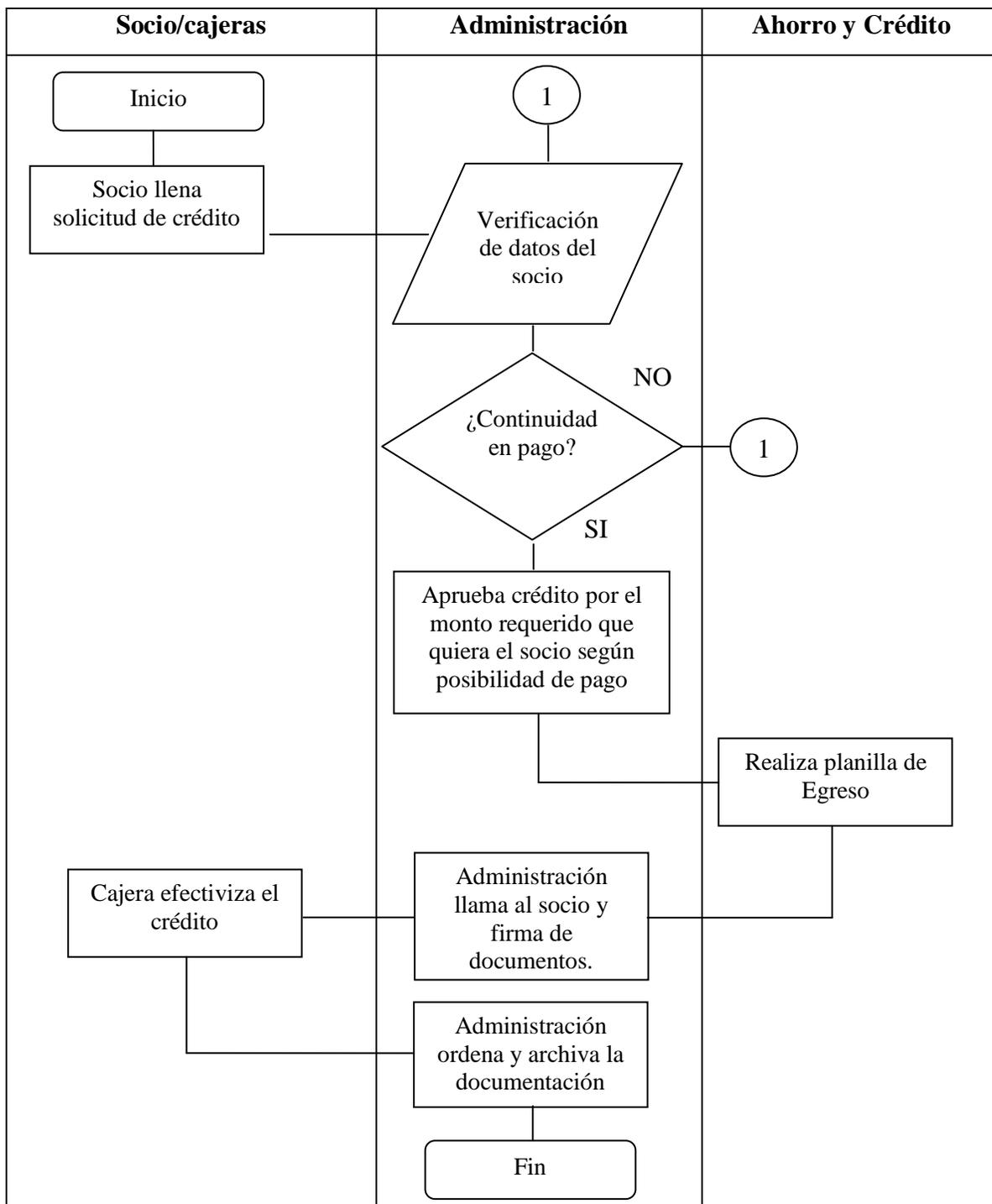


### FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DEL CONTADOR



Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 24-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

## FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DEL OFICIAL DE CRÉDITOS



Elaborado por: <b>R.A.E.V.</b>	Fecha: <b>24-01-11</b>
Revisado por: <b>M.C.</b>	Fecha: <b>18-03-11</b>

**a) Dirección****GRUPO Y EQUIPO DE TRABAJO**

Dentro de “COAC” se realiza un trabajo en equipo y la coordinación con la gerencia.

**COMUNICACIÓN**

La comunicación entre los empleados de la Cooperativa es importante para cumplir con el objetivo general y el servicio hacia la comunidad.

**Control****NIVELES:****JERÁRQUICO**

- Gerente General

**ADMINISTRATIVO**

- Cajera
- Oficial de Crédito
- Contador (externo)

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 24-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

### 3.2.1.3 Servicios

“COAC” es una Cooperativa, que impulsa el progreso mediante créditos que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de las familias del barrio de Patután mediante:

- Microcréditos.
- Créditos para educación
- Facilitación de créditos; información; comunicación

### 3.2.1.4 Clientes

Trabaja prioritariamente con familias, hombres y mujeres, jóvenes, niños y niñas de diferentes culturas y generaciones. Estas familias son parte de organizaciones campesinas.

#### *Personal directivo*

La Cooperativa está representada por una junta directiva de cuatro miembros que a continuación detallaremos.

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
SEGUNDO GONZALO LAMINGO TOAPANTA	PRESIDENTE DEL CONSEJO ADMINISTRATIVO
ROBERTO AQUISHPE LLUMIQUINGA	PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA
SEGUNDO TOAPANTA	SECRETARIO
MONICA DEL ROCIO CHANCUSIG CHISAG	GERENTE

Elaborado por: <b>R.A.E.V.</b>	Fecha: <b>24-01-11</b>
Revisado por: <b>M.C.</b>	Fecha: <b>18-03-11</b>

### 3.2.1.5 *Planificación Estratégica de COAC*

#### 3.2.1.5.1 *Misión*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda., es una cooperativa financiera con visión social que busca el desarrollo integral de la población marginada de la provincia de Cotopaxi y Ecuador; en áreas rurales urbano populares, a través de la prestación de servicios financieros, no financieros.

#### 3.2.1.5.2 *Visión*

Ser una cooperativa en brindar servicios de microcréditos y ser protagonistas a nivel nacional en el desarrollo de las finanzas

#### 3.2.1.5.3 *Principios*

La cooperativa se regirá por los principios universales del Cooperativismo y en especial por los siguientes.

- Igualdad de derechos de los socios
- Adhesión y retiro voluntario
- Fomento de la educación
- Neutralidad política y religiosa
- Integración en el Sistema

#### 3.2.1.5.4 *Objetivos Empresariales*

##### **General**

- Prestar servicios Financieros en áreas rurales y urbanas populares en busca del desarrollo integral de la población marginada del Ecuador

Elaborado por: <b>R.A.E.V.</b>	Fecha: <b>24-01-11</b>
Revisado por: <b>M.C.</b>	Fecha: <b>18-03-11</b>

## ESPECÍFICOS

- Facilitar créditos tipos, Ordinarios y Emergentes
- Estimular a los comuneros a crear sus propias Microempresas.
- Apoyar a los proyectos propuestos por la gerente de la cooperativa; para garantizar ingresos sustentables.

## METAS:

- Fortalecer los valores de la cooperativa como la Ética, Solidaridad y Reciprocidad para preservar la armonía entre la cooperativa y sociedad en general.
- Impulsar proyectos que estén encaminados al desarrollo y progreso de la comunidad.
- Promover las iniciativas que incidan positivamente en mejorar la calidad de vida de las familias de comunidad.
- Impulsar y ejecutar programas productivos y de acceso al crédito, especialmente para las mujeres del sector.
- Lograr asesoramiento y apoyo técnico en los proyectos y programas que ejecuta la cooperativa.
- Consolidar a la cooperativa en el ámbito financiero.
- Establecer estrategias que permitan incrementar el número de clientes que dispone en la actualidad la cooperativa
- Incrementar el patrimonio que obtuvo la cooperativa el año anterior
- Realizar capacitaciones al personal que labora en cooperativa para mejorar la eficiencia y eficacia en las actividades que realiza el personal.
- Fortalecer el desarrollo de la comunidad de Patutan.
- Proporcionar accesibilidad para la obtención de crédito a las familias de la comunidad

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 24-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

### ***3.2.1.5.5 Estrategias***

- Revisar los controles con los que cuenta la “COAC”, para ver si se están siguiendo dichos procedimientos.
- Inspeccionar al personal administrativo en sus distintas actividades para conocer el grado de responsabilidad que el personal ha adquirido en su trabajo.
- Verificar si se están utilizando adecuadamente los recursos.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 24-01-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTÁN  
LTDA.”**

**3.3 ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN**

<b>CLIENTE:</b>	“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”
<b>DIRECCIÓN:</b>	<i>Barrio Patután</i>
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	<i>Auditoría de Gestión</i>
<b>PERÍODO:</b>	<i>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009</i>

## ÍNDICE DEL EXPEDIENTE DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

### PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

- 10. **PROPUESTA TÉCNICA**
- 10.1 Carta de presentación del postulante
- 10.2 Identificación del proponente
- 10.3 Carta de conflicto de intereses
- 10.4 Carta en la que está basado el trabajo de auditoría
- 10.5 Siglas a utilizar
- 10.6 Marcas de Auditoría
- 10.7 Personal del cliente con quienes debemos coordinar el trabajo

20 **PROPUESTA ECONÓMICA**

30 **CARTA COMPROMISO**

40 **CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES**

**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN****ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”**AUDITORÍA DE GESTIÓN****PERÍODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre 2.009**PREPARADO:** Edwin Rodríguez**REVISADO POR:** Ingeniero Marcelo Cárdenas

<b>1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Análisis general y Diagnóstico</li> <li>Memorando de Antecedentes y Síntesis de la información</li> </ul>	
<b>2. FECHA DE INTERVENCION</b>	<b>FECHA ESTIMADA</b>
• Orden de Trabajo	01-01-2011
• Inicio Trabajo en el campo de ejecución	02-02-2011
• Finalización del trabajo de campo	15-03-2011
• Discusión del borrador del informe con los directivos de COAC	04-03-2011
• Presentación del Informe	07-03-2011
• Emisión del informe final de auditoría	10-03-2011
<b>3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO</b>	<b>NOMBRES</b>
• Postulante	Edwin Rodríguez

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 07-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

<p><b>4. DIAS PRESUPUESTADOS</b></p> <p>Tres meses distribuidos en las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FASE I. Análisis General y Diagnóstico</li> <li>• FASE II. Planificación Específica</li> <li>• FASE III. Ejecución</li> <li>• FASE IV. Comunicación de Resultados</li> </ul>	<p><b>TIEMPO</b></p> <p>10 días</p> <p>25 días</p> <p>30 días</p> <p>25 días</p>
<p><b>5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES</b></p>	<p><b>Costos</b></p>
<p>5.1 Materiales</p>	<p>\$112,20</p>
<p><b>6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA</b></p>	
<p><b>6.1 Información General de la Empresa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Actividades Principales</li> <li>• Estructura Orgánica</li> <li>• Principales fortalezas y debilidades</li> <li>• Principales oportunidades y amenazas</li> </ul>	
<p><b>6.2 Enfoque a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría orientada hacia la comprobación del cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la organización.</li> <li>• Auditoría orientada hacia la eficacia y economía en el uso de los recursos.</li> </ul>	

<p>Elaborado por: <b>R.A.E.V.</b></p>	<p>Fecha: <b>07-01-11</b></p>
<p>Revisado por: <b>M.C.</b></p>	<p>Fecha: <b>18-03-11</b></p>

## CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA AUDITORÍA INDEPENDIENTE

Latacunga 28 de Febrero del 2011

Ingeniera.

Mónica Chancusig

**GERENTE GENERAL DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”**

Presente.

De mi consideración:

### 1. ANTECEDENTES

Ante los requerimientos para la realización de la tesis de la especialidad de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, de la Universidad Técnica de Cotopaxi, el postulante Sr. Edwin Rodríguez, debe desarrollar su trabajo de investigación acorde a su carrera y sujetándose al reglamento establecido por la Universidad para desarrollar una Auditoría de Gestión.

Bajo estas circunstancias y luego de varias indagaciones y entrevistas a la Gerente General de la “**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.**” Ing. Mónica Chancusig, se ha logrado obtener la apertura necesaria, para realizar una Auditoría de Gestión al componente global de dicha cooperativa, a cambio de que el postulante, entregue al final un informe como resultado de su examen, lo cual contribuirá de manera positiva a corregir las falencias que como producto de esta auditoría se encuentren en sus actividad de gestión

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 07-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

## 2. NATURALEZA

La Auditoría de Gestión al sistema global de la “**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.**”

## 3. ALCANCE

El período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009 a la cooperativa.

## 4. JUSTIFICACIÓN

La Auditoría de Gestión que se va a realizar es con el propósito de emitir un informe acerca de la gestión administrativa, basándose en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) y en las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental.

## 5. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

### 5.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar una Auditoría de Gestión al sistema global de la “**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.**” de la provincia de Cotopaxi, que comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, cuyo producto final será el informe que contendrá hallazgos, conclusiones y recomendaciones que serán de beneficio en la toma de decisiones de la cooperativa.

### 5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el control interno establecido en la cooperativa, mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión, para mejorar la eficiencia del personal administrativo

Elaborado por: <b>R.A.E.V.</b>	Fecha: <b>07-01-11</b>
Revisado por: <b>M.C.</b>	Fecha: <b>18-03-11</b>

- Determinar el grado de eficiencia del personal administrativo, en base a los objetivos alcanzados, para determinar las debilidades del personal
- Formular recomendaciones dirigidas a mejorar el control interno para contribuir al fortalecimiento de la gestión de la cooperativa.

## VALORES

- **Ética**

Creo firmemente que la base de los servicios tiene como pilares fundamentales: la ética profesional y la moral.

El postulante agradece la aceptación de los servicios lícitos.

Atentamente,

-----  
Edwin Rodríguez  
Postulante  
C.I. 050208373-6

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 07-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

**IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE**

**Nombre** : Edwin Vinicio Rodríguez Araujo

**RUC** : 0502083736

**Ciudad** : Latacunga

**Dirección** : Cdla. Vertientes del Cotopaxi

**Teléfono** : 083406749

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Edwin Rodríguez	Auditor

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 07-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

**CARTA DE CONFLICTO DE INTERESES**

Latacunga 28 de Febrero del 2011

Ingeniera

Mónica Chancusig

**GERENTE GENERAL DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”**

Presente.

De mi consideración:

Por medio de la presente, se da a conocer que el postulante no posee ningún tipo de conflicto de interés; es decir, no existe la presencia de parientes o allegados en relación a la auditoría en la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”, por lo que el presente trabajo será efectuado en forma imparcial, y los resultados que se emitan al final del ejercicio de auditoría serán claros, concisos y precisos, demostrando la verdadera situación del negocio.

Atentamente,

-----  
Edwin Rodríguez

Postulante

C.I. 050208373-6

Elaborado por: <b>R.A.E.V.</b>	Fecha: <b>07-01-11</b>
Revisado por: <b>M.C.</b>	Fecha: <b>18-03-11</b>

## **CARTA EN LA QUE SE BASA EL TRABAJO DE AUDITORÍA**

El examen, se realizará en concordancia a las normas de auditoría generalmente Aceptadas (NAGA), Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA) dichas normas establecen que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener certeza razonable sobre si los estados financieros no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo. Una auditoría incluye el examen, a base de pruebas, de la evidencia que soporta los montos y revelaciones en los estados financieros; incluye también la evaluación de los principios de contabilidad y de la presentación general de los estados financieros.

### **CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR DEL CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGLAMENTOS**

El auditor no es, y no puede ser considerado, responsable por prevenir el incumplimiento. El hecho de que se lleve a cabo una auditoría anual puede, sin embargo actuar como una fuerza disuasiva o freno.

Una auditoría está sujeta al inevitable riesgo de que algunas representaciones erróneas de importancia relativas de los estados financieros no sean detectadas, aun cuando la auditoría este apropiadamente planificada y desempeñada de acuerdo con las NEA. Este riesgo es más alto respecto de representaciones erróneas de importancia relativa, resultantes de incumplimiento con leyes y reglamentos.

De acuerdo con las NEA, los objetivos y principios generales que regulan una auditoría de Estados financieros, el auditor deberá planificar y efectuar la auditoría con una actitud de Escepticismo profesional reconociendo que la auditoría puede revelar condiciones o eventos que llevarían a cuestionarse si una entidad está cumpliendo con leyes y reglamentos.

Elaborado por: <b>R.A.E.V.</b>	Fecha: <b>07-01-11</b>
Revisado por: <b>M.C.</b>	Fecha: <b>18-03-11</b>

- a. Cuando el auditor se da cuenta de una formación con respecto a un posible caso de incumplimiento, el auditor debería obtener una comprensión de la naturaleza del acto y las circunstancias que han ocurrido, y otra información suficiente para evaluar el posible efecto sobre los estados financieros.
- b. Cuando el auditor cree que puede haber incumplido, deberá documentar los resultados y discutirlos con la administración.
- c. Cuando no puede obtenerse información adecuada sobre el incumplimiento sospechoso, el auditor deberá considerar el efecto de la falta de la auditoría sobre el dictamen del auditor.

Atentamente,

-----  
Edwin Rodríguez  
Postulante  
C.I. 050208373-6

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 07-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

**SIGLAS A UTILIZAR**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>SIGLAS</b>
Edwin Rodríguez	Auditor	R.A.E.V.

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 07-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

**CUADRO N.- 2**  
**MARCAS DE AUDITORÍA**

<b>MARCA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
¥	Comparado con libros
§	Comparado con documentos
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Comprobado correctamente
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviado
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
Σ	Totalizado
©	Conciliado
∅	Circularizado
ψ	Inspeccionado

**Fuente:** Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2010)

**Elaborado por:** El postulante

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 07-01-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**PERSONAL DEL CLIENTE CON QUIENES DEBEMOS COORDINAR EL  
TRABAJO**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Mónica Chancusig Chisag	<b>Gerente General</b>
Mónica Gabriela Pazmiño Murillo	<b>Oficial de Crédito</b>
Silvia Cumandá Yauli Espinoza	<b>Contadora</b>
Sandy Paola Romero Centeno	<b>Cajera</b>

Elaborado por: <b>R.A.E.V.</b>	Fecha: <b>07-01-11</b>
Revisado por: <b>M.C.</b>	Fecha: <b>18-03-11</b>

## PROPUESTA ECONÓMICA

Para la realización de la Auditoría, los recursos a emplearse son los siguientes:

### RECURSO HUMANO

AUDITOR	CARGO	SUELDO	Costo/Hora	H. trabajo	TOTAL
Edwin Rodríguez	Tesista	\$ 4.500,00	\$ 15,00	360	\$ 5.400,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 4.500,00</b>			<b>\$ 5.400,00</b>

### RECURSOS MATERIAL:

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Hoja de Trabajo	500	\$ 0.02	\$ 10,00
Lápices	5	0.50	2.50
Minas	35	0.35	12.25
Carpetas Archivadora	5	1.25	6.25
Borrador	5	0.30	1.20
Computadora/hora	2	0.70	80.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 112.20</b>

DETALLE	TOTAL
Recurso humano	\$ 5.400,00
Recursos material	112.20
Alimentación	20.00
Viáticos	30.00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5562.20</b>
Imprevistos (10%)	556.22
<b>TOTAL</b>	<b>6118.42</b>

Atentamente,

-----  
 Edwin Rodríguez  
 Postulante  
 C.I. 050208373-6

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 07-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

## CARTA COMPROMISO

Latacunga 28 de Febrero del 2011

Ingeniera

Mónica Chancusig

**GERENTE GENERAL DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”**

Presente;

De mi Consideración:

Después de expresarle un cordial saludo y augurándole éxitos en la labor que usted acertadamente desempeña.

Esta carta es para confirmar el acuerdo de la realización de la Auditoría de Gestión, que comprende el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, cuyo producto final será el informe que contendrá hallazgos, conclusiones y recomendaciones, que serán de beneficio en la toma de decisiones de la administración de la cooperativa.

El examen, se realizará en concordancia a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA), dichas normas establecen que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener certeza razonable sobre si los estados financieros no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo. Una auditoría incluye el examen, a base de pruebas, de la evidencia que soporta los montos y revelaciones en los estados financieros; incluye también la evaluación de los principios de contabilidad y de la presentación general de los estados financieros.

Elaborado por: <b>R.A.E.V.</b>	Fecha: <b>07-01-11</b>
Revisado por: <b>M.C.</b>	Fecha: <b>18-03-11</b>

En vista de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y control interno, existe el riesgo inevitable de que aun algunas exposiciones erróneas importantes puedan existir sin ser detectadas. Además de nuestro informe sobre las cuentas examinadas, esperamos proveerle una carta por separado; referente a cualquier debilidad sustancial en los sistemas de contabilidad y control interno que llamen la atención.

La empresa, asume entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información que, por lo tanto el auditor no asume por medio del presente contrato ninguna obligación de responder frente a terceros por las consecuencias que ocasione cualquier omisión o error voluntario o involuntario, en la información.

Espero una colaboración total y parcial con su personal y confió en que ellos pondrán a entera disposición todos los registros y otra información que se requiera en relación con la auditoría. Mis honorarios se compensaran al apoyo brindado por la empresa auditada, le notificare inmediatamente las circunstancias que encuentre y que puedan afectar significativamente la auditoría.

Sírvase firmar y devolver la copias adjunta de esta carta para indicar su conocimiento y acuerdo sobre los arreglos para nuestra auditoría de las cuentas del activo mencionadas anteriormente.

Atentamente,

-----  
 Edwin Rodríguez  
 Postulante  
 C.I. 050208373-6

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 07-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

## **CONTRATO DE PRESENTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**

En la ciudad de Latacunga a los 18 días del mes de febrero del año dos mil once entre la Ing. Mónica Chancusig, en su calidad de Gerente General de la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.", a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le llamará "**EL CONTRATANTE**", por una parte, y por otra parte el postulante Sr. Edwin Rodríguez con C.I. N.- 050208373-6, a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le denominará "**EL CONTRATADO**", los comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad capaces para contraer obligaciones, libres y voluntariamente comparecen a celebrar el presente contrato de presentación de servicios profesionales al tenor de las siguientes cláusulas.

**CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO.**- Por virtud del presente contrato, el postulante se compromete frente a la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.", a realizar una Auditoría de Gestión al sistema global de la empresa correspondiente al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, en tres meses desde la firma del presente contrato en los meses de enero y marzo del 2011, examen efectuado con base en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) con el enfoque y el alcance necesarios que permitan emitir una opinión sobre las gestión administrativa

Los servicios de auditoría se realizarán en un todo de conformidad con la propuesta que presento el postulante a la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.", la han conocido y aceptado en su totalidad y que es parte integrante del presente contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES** ""COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.".- Además de dar la apertura íntegra y oportunamente al postulante, son obligaciones de la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.", las siguientes:

Elaborado por: <b>R.A.E.V.</b>	Fecha: <b>07-01-11</b>
Revisado por: <b>M.C.</b>	Fecha: <b>18-03-11</b>

Permitir y garantizar la efectiva realización de los procedimientos de auditoría necesarios para obtener y documentar evidencia válida y suficiente sobre cada uno de los asuntos sujetos a examen del postulante. Esta obligación comprende entre otras cosas:

- a) Entregar la información necesaria, que permita y facilite al postulante la inspección de las cuentas anteriormente mencionadas, comprobantes de cuentas, soportes y demás papeles, que se encuentren en poder de la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA."
- b) Impartir al personal que labora en la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.", las respectivas instrucciones para que presten adecuada y oportuna colaboración al postulante en aquello que de acuerdo con las leyes y las normas de auditoría generalmente aceptadas, sea necesario para que este cumpla satisfactoriamente sus obligaciones.

**CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA FIRMA AUDITOR.-** Para todos los efectos legales y contractuales, las partes expresamente reconocen las obligaciones del postulante, circunscriben el alcance y metodologías establecidas en la propuesta. En atención a lo anterior el auditor asume las siguientes obligaciones:

Realizar el examen especial conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Ecuador.

Emitir un informe que incluya el dictamen

Determinar los riesgos y efectuar la evaluación del Sistema de Control Interno de la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA."

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 07-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

Mantener sin perjuicio de las excepciones emanadas de la ley y del presente contrato, las obligaciones de confidencialidad que asume respecto de la información a la que tendrá acceso por parte de la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA."

**CLÁUSULA CUARTA. GASTOS.-** Como la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA." acepta a que el postulante realice una Auditoría Gestión , como requisito previa a la obtención de su título profesional de Ing. Contabilidad y Auditoría, todo lo que se refiere a gastos, tales como papelería, transporte terrestre, fotocopias, fax, teléfono, elementos de oficina, suministros de computador, correo, material de consulta, o por cualquier otro concepto en que se deba incurrir para el adecuado desarrollo del examen y de conformidad con el alcance de la propuesta serán cubiertos por el postulante.

**CLÁUSULA QUINTA. HONORARIOS.-** A título de honorarios, "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.", no pagará al postulante, ningún recurso económico por los servicios prestados, más bien brindará la colaboración necesaria para que el postulante desarrolle en forma eficiente su trabajo y pueda culminar con éxito el programa establecido para su investigación.

**CLÁUSULA SEXTA. DURACIÓN.-** De conformidad con el presente contrato, el postulante prestará sus servicios de auditoría a la "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.", durante 3 mes desde el 01 de enero del 2011 hasta el 15 de marzo del 2011, sin perjuicio de las prorrogas y ajustes correlativos a los que hubiere lugar este contrato.

**CLÁUSULA SEPTIMA. TERMINACIÓN.-** El presente contrato terminará cuando el postulante, presente los resultados obtenidos, en los siguientes documentos: Informe que incluya la opinión profesional, con el propósito de conocer la gestión administrativa que se realiza dentro de la Cooperativa.

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 07-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

**CLÁUSULA OCTAVA. CONDICIONES DEL CONTRATO.-** Las partes expresamente reconocen que el presente contrato ha sido negociado por aquellas en forma libre, consiente y razonable, y que se considera conjunta y equitativamente preparado y redactado por las mismas.

**CLÁUSULA NOVENA.-** Todas las notificaciones y comunicaciones emanadas del presente contrato deberán hacerse por escrito y remitirse a las partes, a las direcciones indicadas a continuación.

Ing. Mónica Chancusig  
**Gerente General “COAC”**

Sr. Edwin V. Rodríguez A.  
**Postulante**

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 07-01-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

### ***3.4 ARCHIVO CORRIENTE***

<b>CLIENTE:</b>	“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”
<b>DIRECCIÓN:</b>	<i>Barrio Patután</i>
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	<i>Auditoría de Gestión</i>
<b>PERÍODO:</b>	<i>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009</i>

## ÍNDICE DEL EXPEDIENTE CORRIENTE DE AUDITORÍA

Programa de Auditoría	P.A 1
Visita Previa	T.3.4.1 1/3
Programa de Auditoría	P.A 1
Cronograma de Trabajo	A.P.L.
Programa de Trabajo	P.T. 1/1
Evaluación Específico	T.3.4.6. 1/2
Evaluación de Preliminar de la Estructura del C.I.	P.A. 1/1
Matriz FODA	P.A. 1/1
Informe del Análisis General y Diagnóstico	P.A
Evaluación de Específico de la Estructura del C.I.	T.3.5 1/1
Matriz de Ponderación de Riesgo	T.3.4.6 1/4
Evaluación del Grado de Cumplimiento de los	
Objetivo y Metas Empresariales	T.3.8 1/2
Indicador de Gestión	I 1/2
Hojas de Hallazgos	R9 1/3
Informe Final	B6 1/7

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA  
DE PATUTÁN LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**OBJETIVOS:**

- Evaluar el grado de eficiencia y efectividad con que se cumplen los controles implantados por la cooperativa.
- Determinar las principales áreas críticas en los procesos y definir que componente será objeto de evaluación.

No.	PROCEDIMIENTOS	Ref. P / T	Elaborado por:	Fecha:
1.	Visitar las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda.	T. 3.4.1/3	R.A.E.V.	01-02-11
2.	Realizar una entrevista al Gerente General.	T.3.4.2 1/2	R.A.E.V	02-02-11
3.	Elaborar y aplicar un cuestionario de Control Interno.	C.C.I	R.A.E.V	02-02-11
4.	Memorando de Planificación	T.3.4.4 1/1	R.A.E.V	15-01-11
5.	Ejecutar un análisis F.O.D.A	P.A. 1/4	R.A.E.V	18-02-11
6.	Elaborar una matriz de Ponderación de Riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Gestión.	T.3.4.6 1/4	R.A.E.V	24-02-11
7.	Elaborar el Informe de Análisis General y Diagnostico	T.3.4.7 1/4	R.A.E.V	26-02-11

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 10-03-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA  
DE PATUTÁN LTDA.”**

**VISITA PREVIA**

**1. Nombre de la Entidad**

Cooperativa de Ahorro y crédito “Santa Rosa de Patután Ltda. “

**2. Dirección**

Barrio Patután

**3. Horario de Atención**

07:00 am. - 12:00 pm.

02:00 pm. - 04:00 pm.

**4. Fecha de creación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, se constituye mediante Acuerdo Ministerial No. 0747 de fecha 23 de agosto del 2007, se crea con la finalidad de mejorar la forma de vida de las familias, generando fuentes de trabajo y por medio de esta estabilizar y mejorar la situación económica de todas las familias, además dar la oportunidad de que todos los niños y jóvenes de la comunidad de Patután puedan estudiar, ya que de ellos depende el futuro de Patután, la cooperativa se inició con 12 socios, en la actualidad la cooperativa consta de 6 socios activos, siendo como principal responsable la Ingeniera Mónica Chancusig.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**Cooperativa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, está organizada de acuerdo al siguiente nivel jerárquico.

**NIVELES****Jerárquico**

- ✓ Gerente General

**Administrativo**

- ✓ Oficial de Crédito
- ✓ Cajera
- ✓ Contador

**5. Número de empleados****COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”**

DEPARTAMENTO	Nº PERSONAS
<b>Personal administrativo</b>	
Gerente General	1
Oficial de Crédito	1
Cajera	1
Contador	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 10-03-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

**6. Auditorías de Gestión anteriores**

SI ( )

NO (x)

**7. Alcance del Examen**

La Auditoría de Gestión será realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2.009

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA  
DE PATUTÁN LTDA.”**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**OBJETIVO:**

- Establecer el grado de eficiencia y efectividad de los procedimientos que se realizan en la Cooperativa.
- Evaluar los resultados de eficiencia y eficacia basándose en indicadores de gestión establecidos en cada área de gestión.

No.	PROCEDIMIENTOS	Ref. P / T	Elaborado por:	Fecha:
1.	Elaborar y aplicar cuestionario de control interno referente al desarrollo de las actividades estratégicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativas</li> </ul>	C.C.I	R.A.E.V.	02-02-11
2.	Aplicación de encuestas a los empleados : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de encuestados</li> <li>• Tabulación</li> <li>• Resultados de las encuestas</li> </ul>	T.3.6 1/10	R.A.E.V.	02-02-11
3.	Análisis de encuestas basándose en los resultados para evaluar la eficiencia de los empleados al		R.A.E.V.	03-02-11

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 10-03-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

4.	desarrollar sus actividades. Evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos y metas empresariales.	— T.3.3	R.A.E.V.	04-02-11
----	--	------------	----------	----------

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 10-03-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN  
LTDA.” COAC  
CRONOGRAMA DE TRABAJO  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 01 ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2011**

N.-	Actividad	Responsable	Duración											
			Enero				Febrero				Marzo			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
1	Visita Preliminar	R.A.E.V.												
2	Archivo Permanente	R.A.E.V.												
3	Archivo Corriente	R.A.E.V.												
4	Memorando de Planificación	R.A.E.V.												
5	Análisis FODA	R.A.E.V.												
6	Cronograma de Trabajo	R.A.E.V.												
7	Programa de Trabajo	R.A.E.V.												
8	Evaluación del Control Interno General	R.A.E.V.												
9	Matriz de Ponderación de Riesgos	R.A.E.V.												
10	Aplicación de Indicadores de Gestión	R.A.E.V.												
11	Elaboración de Hoja de Resumen de Hallazgos General	R.A.E.V.												
12	Presentación del Informe Final	R.A.E.V.												

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 10-03-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

**FASE III: EJECUCIÓN**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ROSA DE PATUTÁN**  
**LTDA."**

**PROGRAMA DE TRABAJO**

<b>OBJETIVOS:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener evidencia suficiente, competente y relevante mediante la aplicación de pruebas técnicas y procedimientos de auditoría.</li> <li>• Identificar los hallazgos que sustenten las conclusiones y recomendaciones.</li> </ul>				
<b>No.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Ref. P / T</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Fecha:</b>
1.	Elaborar y aplicar programas de auditoría para el departamento administrativo	P.A.	R.A.E.V.	14-02-2011
2.	Elaborar papeles de trabajo que sustenten el desarrollo de la auditoría	T.	R.A.E.V.	15-02-2011
3.	Elaborar hojas de hallazgos significativos.	R.	R.A.E.V.	03-03-2011
4.	Elaborar el Informe de Auditoría.	R.	R.A.E.V.	10-03-2011

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO****ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”**TIPO DE EXAMEN:** AUDITORÍA DE GESTIÓN**COMPONENTE:** SISTEMA GLOBAL DE LA COOPERATIVA

NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1.-	¿Existe un manual de funciones para el departamento administrativo?	X			
2.-	¿El área analiza y anticipa las necesidades de sus empleados?		X		
3.-	¿El departamento efectúa sus operaciones de acorde con los valores organizacionales?	X			
4.-	¿El personal conoce claramente sus funciones y responsabilidades?	X			
5.-	¿El departamento define sistemas de control y evaluación?	X			
6.-	¿El departamento administrativo tiene capacidad para responder a cambios internos y externos?	X			
7.-	¿Están definidos en forma clara el nivel jerárquico de control de los jefes?	X			
8.-	¿Se encuentra determinado claramente las fortalezas y debilidades de los empleados?		X		
9.-	¿El departamento administrativo facilita la iniciativa del personal?	X			
10.-	¿El departamento administrativo es flexible y se adapta a nuevas circunstancias?		X		

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 10-03-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA  
DE PATUTÁN LTDA.”  
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

***ENTREVISTA PRELIMINAR***

El presente instrumento tiene por objetivo recabar información relevante a la gestión administrativa y financiera de la COAC.

***CUESTIONARIO***

***1.- Considera usted eficiente la gestión administrativa de la Cooperativa?***

La gestión administrativa en la cooperativa es eficiente gracias al trabajo organizado, responsable por parte de quienes conformamos la cooperativa; lo que ha permitido a la cooperativa satisfacer adecuadamente las necesidades de las familias y de la comunidad, a través de acciones socio-organizativas; protección de la niñez ; educación, garantizando un mejor nivel de vida.

***2.- ¿La Cooperativa dispone de un plan estratégico que ha sido socializado en todos los niveles jerárquicos?***

La cooperativa dispone de un plan estratégico que le permite planificar sus actividades para alcanzar los objetivos propuestos, esto ha permitido que en los últimos años se incremente el número de clientes, debido a que impulsa la creación de nuevas microempresas de la provincia y del Ecuador.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**3.- *¿Considera usted que los objetivos y metas empresariales son claras y guardan relación con las necesidades de cada área?***

La cooperativa efectúa una coordinación de objetivos y metas en las diferentes áreas, por cuanto cuenta con personal activo y permanente, con los que se mantienen reuniones periódicas cada quince días y una reunión con los accionistas determinando si se está cumpliendo los objetivos.

**4.- *¿Cómo se determina el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales?***

La cooperativa determina el nivel de cumplimiento de objetivos, mediante reuniones periódicas cada quince días, en la cual se da a conocer las actividades que se llevaron a cabo durante ese período y si se cumplieron dichos objetivos, en caso de que no se haya cumplido se considerará otras alternativas para su cumplimiento.

**5.- *¿En la empresa existe un sistema de control interno?***

En la cooperativa existe un adecuado sistema de control interno, el mismo que permite llevar a cabo las actividades de forma coordinada, las mismas que están encaminadas a la consecución de un fin.

**6.- *¿Considera usted importante que se realice una auditoría de gestión en la empresa?***

Sí, porque la Auditoría de Gestión es una herramienta fundamental, ya que permite mejorar el desarrollo de las entidades hacia la eficacia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA  
DE PATUTÁN LTDA.”**

**EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL  
INTERNO  
CUESTIONARIO**

<b>No</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
	<b>PLANEACIÓN</b>				
1.	Conoce usted la misión de la Organización.	✓			
2.	Conoce la visión de la Cooperativa en la que trabaja.	✓			
3.	Se cumple con los objetivos establecidos en la Institución.	✓			
5.	Los metas establecidos por la Cooperativa son los adecuados.	✓			
	<b>ORGANIZACIÓN</b>				
6	Conoce la estructura organizacional de la Cooperativa.	✓			
7.	Los empleados cuentan con capacitación continua.	✓			
	<b>DIRECCIÓN</b>				
8.	Están definidas las funciones de los grupos y equipos de trabajo	✓			
9.	Existe una buena comunicación entre subordinados y empleados de la Organización.	✓			
	<b>CONTROL</b>				
10.	Conoce cuál es su jefe inmediato.	✓			
11	La Organización cuenta con un departamento Administrativo acorde con las necesidades que se presenten.	✓			

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SANTA ROSA  
DE PATUTAN LTDA.”  
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**ANÁLISIS FODA**

**MATRIZ FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p>*El personal es eficiente en sus actividades.</p> <p>*Trabajan en equipo.</p> <p>*Buena coordinación entre los diferentes equipos de trabajo en “COAC”</p> <p>*Respeto a sus subalternos por parte del personal que labora en la Cooperativa.</p> <p>*Puntualidad en las actividades desarrolladas.</p>	<p>*Algunos empleados no tienen conocimiento suficiente de la Cooperativa.</p> <p>* Falta de colaboración por parte de la comunidad de Patután</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>*Los empleados son responsables con sus obligaciones.</p> <p>*Cuentan con excelentes proyectos de inversión a ejecutarse para el mejoramiento de la comunidad.</p>	<p>*La no existencia de comunicación suficiente entre la Junta Directiva para la toma de decisiones.</p> <p>*No tener un enfoque hacia las necesidades de las comunidades.</p>

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA  
DE PATUTÁN LTDA.”**

**EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL  
INTERNO**

**CUESTIONARIO**

No	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO
	<b>PLANEACIÓN</b>			
1.	¿En la cooperativa las actividades se efectúan mediante una planificación previa?	10	8	Medio
2.	En la cooperativa se encuentra definidos claramente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Misión</li> <li>• La Visión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Metas</li> </ul>	10	8	Medio
3	¿La cooperativa cuenta con estrategias para evaluar su gestión en términos de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de objetivos y metas?	10	8	Medio
4	¿La cooperativa está organizada adecuadamente?	10	7	Medio
	<b>DIRECCIÓN</b>			
5	Existe Manual de funciones de la cooperativa.	10	8	Medio
6	Están definidas las funciones de los grupos y equipos de trabajo	10	7	Medio

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 10-03-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

7	Existe una buena comunicación entre subordinados y empleados de la Organización.	10	7	Medio
8	Los empleados cuentan con capacitación continua.	10	7	Medio
<b>CONTROL</b>				
9	Existe un proceso preestablecido para la selección y contratación del personal	10	8	Medio
10	En la entidad se encuentra detectadas las fuerzas, debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la cooperativa;	10	8	Medio
11	La cooperativa cuenta con un departamento Administrativo acorde con las necesidades que se presenten.	10	7	Medio
TOTAL		110	83	

### ***DETERMINACIÓN DEL RIESGO***

**CP** = Confianza Ponderada

**CT** = Calificación Total

**PT** = Ponderación Total

$$\mathbf{CP} = \frac{\mathbf{CT} \times \mathbf{100}}{\mathbf{PT}}$$

**PT**

$$\mathbf{CP} = \frac{83 \times 100}{110}$$

110

$$\mathbf{CP} = 75.00$$

**CP = 75%**

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**DETERMINACIÓN DEL RIESGO**

<b>CONFIANZA</b>	<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>
	<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% -95%</b>
<b>RIESGO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>

**RESULTADO:**

Riesgo : **Medio**

Confianza : **Moderada**

**Análisis**

Luego de haber procedido ha realizado la tabulación, se obtiene un porcentaje al aplicar la formula, la misma que dio como resultado del 75%, el cual nos indica que el riesgo que tiene la cooperativa es MEDIO, mientras que su confianza es MODERADA, en conclusión la cooperativa puede desarrollar sus actividades, debido a que el riesgo que tiene no impide que se realicen adecuadamente las actividades dentro de la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA  
DE PATUTÁN LTDA.”**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**INFORME DEL ANÁLISIS GENERAL Y DIAGNÓSTICO**

Ingeniera

Mónica Chancusig

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”**

Presente.

De mi Consideración:

Luego del examen aplicado a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda.”, durante la fase del Estudio Preliminar llevado a cabo en la Auditoría de Gestión, me permitió enmarcarme dentro del ambiente general de la entidad, a través de la visita previa y mediante la aplicación de entrevistas a los principales funcionarios, cabe indicar que esta información nos ayudará a detectar posibles falencias, y si el caso lo amerita se realizará exámenes exhaustivos de debilidades que estén afectando al normal desenvolvimiento de las actividades empresariales.

El informe que se emite posteriormente consta de dos partes fundamentales, en la primera se detalla la descripción general de la empresa, y en la segunda parte se exponen recomendaciones para dar solución a las debilidades detectadas a través de la ejecución de la auditoría.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**a) Datos Generales de COAC.**

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda.”, se constituye mediante Acuerdo Ministerial No. 0747 de fecha 23 de agosto del 2007, se crea con la finalidad de mejorar la forma de vida de las familias, generando fuentes de trabajo y por medio de esta estabilizar y mejorar la situación económica de todas las familias, además dar la oportunidad de que todos los niños y jóvenes de la comunidad de Patután puedan estudiar, ya que de ellos depende el futuro de Patután, la cooperativa se inicio con 12 socios, en la actualidad la cooperativa consta de 6 socios activos, siendo como principal responsable la Ingeniera Mónica Chancusig

**b) Auditoría de Gestión**

Luego de haber concluido el examen en la Primera Fase de la Auditoria de Gestión, **Análisis General y Diagnóstico** se originó el siguiente informe, el mismo que agrupa varias deficiencias de Control Interno, ante las cuales se propone las siguientes recomendaciones:

**1.- Desconocimiento de la estructura organizacional**

Carencia de la información en cuanto al nivel de autoridad y responsabilidad en “COAC”.

**Recomendación:**

Dar a conocer el organigrama y la importancia del mismo a todo el personal.

**2.- Inadecuada transmisión del plan estratégico**

El plan estratégico no es comunicado adecuadamente en los niveles operativos de la cooperativa, por consiguiente dichos niveles pierden de vista los propósitos, dificultándose su consecución.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**Recomendación:**

Emprender un adecuado proceso de difusión del plan estratégico, organizando reuniones con todo el personal de la cooperativa.

**4.- El personal desconoce las políticas de la organización**

No se ha efectuado una transmisión apropiada de políticas empresariales, siendo en algunos casos inobservadas por los empleados de la cooperativa, lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos y metas.

**Recomendación:**

Difundir cada una de las políticas en los diferentes departamentos, a través de reuniones y la entrega de informativos al personal.

**5.- Deficiencia en el control interno**

La organización no dispone de un sistema de control interno adecuado, por cuanto únicamente efectúa reuniones con el personal interno para medir el grado de cumplimiento de objetivos y metas, no ha realizado encuestas que permitan medir el grado de satisfacción de los clientes.

**Recomendación:**

Elaborar encuestas que permitan medir el grado de satisfacción del cliente tanto interno como externo lo cual permita mejorar el desempeño laboral de la cooperativa.

**6. Presentación de informes**

El informe de las actividades de las áreas evaluadas objeto del examen no se realiza sobre la base del cumplimiento de los objetivos y planes direccionales o

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

estratégicos, sino solamente se enfocan a enunciar las actividades cumplidas y los logros alcanzados.

***Recomendación:***

Elaborar los informes de actividades de cada uno de los departamentos basándose en los planes establecidos, para alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Latacunga Marzo 10, 2011

Atentamente,

Edwin Rodríguez

Postulante

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

### 3.5 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután Ltda."

**TIPO DE EXAMEN:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**COMPONENTE:** ÁREA ADMINISTRATIVA

NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1.-	¿Existe un manual de funciones para el área administrativa?	X			
2.-	¿El área analiza y anticipa las necesidades de sus empleados y trabajadores?		X		
3.-	¿El área efectúa sus operaciones de acorde con los valores organizacionales?	X			
4.-	¿El personal conoce claramente sus funciones y responsabilidades?	X			
5.-	¿El área define sistemas de control y evaluación?	X			
6.-	¿El área administrativa tiene capacidad para responder a cambios internos y externos?	X			
7.-	¿Están definidos en forma clara el nivel jerárquico de control de los jefes?	X			
8.-	¿Se encuentra determinado claramente las fortalezas y debilidades de los empleados y trabajadores?		X		
9.-	¿El área administrativa facilita la iniciativa del personal?	X			
10.-	¿El área administrativa es flexible y se adapta a nuevas circunstancias?		X		

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 10-03-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

*Matriz de Ponderación de Riesgo***EVALUACION ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO****MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO****ÁREA ADMINISTRATIVA**

<b>NO.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>RIESGO</b>
1.-	¿Existe un manual de funciones para el área administrativa?	10	8	BAJO
2.-	¿El área analiza y anticipa las necesidades de sus empleados y trabajadores?	10	8	BAJO
3.-	¿El área efectúa sus operaciones de acorde con los valores organizacionales?	10	7	BAJO
4.-	¿El personal conoce claramente sus funciones y responsabilidades?	10	7	BAJO
5.-	¿El área define sistemas de control y evaluación?	10	8	BAJO
6.-	¿El área administrativa tiene capacidad para responder a cambios internos y externos?	10	8	BAJO
7.-	¿Están definidos en forma clara el nivel jerárquico de control de los jefes?	10	8	BAJO
8.-	¿Se encuentra determinado claramente las fortalezas y debilidades de los empleados y trabajadores?	10	8	BAJO
9.-	¿El área administrativa facilita la iniciativa del personal?	10	7	BAJO
10.-	¿El área administrativa es flexible y se adapta a nuevas circunstancias?	10	7	BAJO
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**DETERMINACIÓN DEL RIESGO**

**CP** = Confianza Ponderada

**CT** = Calificación Total

**PT** = Ponderación Total

$$\mathbf{CP = \frac{CT \times 100}{PT}}$$

$$CP = \frac{76 \times 100}{100}$$

$$CP = 76$$

$$CP = 76\%$$

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**DETERMINACIÓN DEL RIESGO**  
**EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO**  
**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO**

<b>CONFIANZA</b>	<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>
	<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% -95%</b>
<b>RIESGO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>

**RESULTADO:** Riesgo **Bajo** y Confianza **Alta**

**Análisis**

Luego de haber procedido ha realizado la tabulación, se obtiene un porcentaje al aplicar la formula, la misma que dio como resultado del 76%, el cual nos indica que el riesgo que tiene la cooperativa en el área administrativa es BAJO, mientras que su confianza es ALTA, en conclusión el área administrativa de la cooperativa puede desarrollar sus actividades, debido a que el riesgo que actualmente tiene no impide que se realicen adecuadamente las actividades dentro de la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA DE PATUTÁN**  
**LTDA.”**

**NÓMINA DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES A LOS QUE SE APLICARON**  
**LAS ENCUESTAS**

<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
María Gabriela Pazmiño Ortega	Oficial de Crédito
Silvia Cumandá Yauli Espinoza	Contadora
Sandy Paola Romero Centeno	Cajera

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**AUDITORÍA DE GESTIÓN****COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA."****3.8 EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y METAS EMPRESARIALES****OBJETIVOS:**

Para conocer el cumplimiento de los objetivos y metas se efectuó un análisis minucioso a la administración, quienes dieron a conocer que hasta el momento no se ha cumplido con todos los objetivos y metas establecidas obteniendo como resultado:

$$\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$$

$$\begin{aligned} & \frac{3}{4} \\ & = 0.75 * 100 \\ & = 75\% \end{aligned}$$

Del 100% el 75% de los objetivos planteados han sido alcanzados ya que existe una coordinación adecuada entre miembros de "COAC"; estos objetivos son:

- Facilitar créditos tipos, Ordinarios y Emergentes
- Estimular a los comuneros a crear sus propias Microempresas.
- Apoyar a los proyectos propuestos por la gerente de la cooperativa; para garantizar ingresos sustentables.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**METAS**

$$\frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Metas Establecidas}}$$

$$\frac{11}{17}$$

$$= 0.65 * 100$$

$$= 65\%$$

Del 100% de las metas establecidas el 65% fueron alcanzadas por lo que el 30% no fueron alcanzadas por pequeños inconvenientes presentados durante su ejecución, las metas alcanzadas son:

- Fortalecer los valores de la cooperativa como la Ética, Solidaridad y Reciprocidad para preservar la armonía entre la cooperativa y sociedad en general.
- Impulsar proyectos que estén encaminados al desarrollo y progreso de la comunidad.
- Promover las iniciativas que incidan positivamente en mejorar la calidad de vida de las familias de comunidad.
- Impulsar y ejecutar programas productivos y de acceso al crédito, especialmente para las mujeres del sector.
- Lograr asesoramiento y apoyo técnico en los proyectos y programas que ejecuta la cooperativa.
- Consolidar a la cooperativa en el ámbito financiero.
- Establecer estrategias que permitan incrementar el número de clientes que dispone en la actualidad la cooperativa
- Incrementar el patrimonio que obtuvo la cooperativa el año anterior

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

- Realizar capacitaciones al personal que labora en cooperativa para mejorar la eficiencia y eficacia en las actividades que realiza el personal.
- Fortalecer el desarrollo de la comunidad de Patutan.
- Proporcionar accesibilidad para la obtención de crédito a las familias de la comunidad

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”**

**Procedimiento**

- Determinar las funciones que realiza el oficial de crédito

**Aplicación:**

Luego de revisar el manual de funciones establecidos por la Cooperativa de ahorro y crédito, se logró determinar que el oficial de crédito cumple con algunas funciones que no se encuentran estipuladas en el manual para el cargo ejercido, ya que debido a la falta de personal debe cumplir con las funciones del asesor de atención al clientes, lo que provoca una inadecuada segregación de funciones que permita llevar mejores controles sobre los procedimientos realizados.

**Cálculo del Indicador de Gestión**

$$\frac{\text{Funciones Realizadas por oficial de crédito}}{\text{Funciones determinadas en el manual}} = \frac{16}{10} = 160\%$$

El oficial de crédito efectúa el 60% de funciones en exceso, las cuales son incompatibles con las asignadas para su cargo.

Con la finalidad de comprobar las funciones ejercidas dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután” Ltda., por parte del Oficial de Crédito se ha aplicado la observación técnica con lo cual se ha podido determinar que la persona responsable de este puesto ha realizado las siguientes funciones.

- Genera el pagaré para los créditos aprobados.
- Mantiene el archivo de las solicitudes receptadas por los clientes.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

- Atiende al público que ingresa a la Cooperativa a realizar consultas sobre saldos.
- Califica el riesgo que tiene un crédito solicitado.
- Determina los parámetros para la fijación del riesgo.

Al revisar el manual de funciones se determinó que el Oficial de Crédito deberá realizar las siguientes funciones:

- Brindar atención especializada a cada socio en el momento en que él lo requiera.
- Promover los servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa de ahorro y crédito “Santa Rosa de Patután” Ltda.
- Elaborar, procesar y analizar las solicitudes de créditos de los socios.
- Participar en el Comité de Crédito.
- Elaborar procesar y analizar los reportes de visitas posteriores a socios.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA."**

**HALLAZGOS DE AUDITORÍA**

Ref.	<b>HOJA DE APUNTES PARA REDACCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA</b>
	<p><b>Conclusión:</b> La Cooperativa no dispone de un manual de auditoría de gestión que oriente el proceso para su aplicación; limitando la acción de los administradores en su afán de garantizar que los procesos operativos, administrativos se ajusten a los criterios de eficiencia, eficacia y economía</p> <p><b>Condición:</b> No se ha evaluado el nivel de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.</p> <p><b>Criterio:</b> Elaborar un manual de auditoría que establezca los procedimientos pertinentes a ser aplicados por la organización para poder evaluar la gestión.</p> <p><b>Causa:</b> No se puede establecer posibles desviaciones en su ejecución y establecer mecanismos de corrección y mejora.</p> <p><b>Efectos:</b> Impide realizar un adecuado control y medición de los objetivos organizacionales.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>PUNTOS DE VISTA DE FUNCIONARIOS RESPONSABLES</b></p> <p><b>Recomendación :</b> Es necesario que el Gerente , disponga la elaboración de un manual de Auditoría de Gestión , el mismo que servirá como pilar fundamental para la aplicación continua de Auditorías que midan el desempeño institucional.</p>

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA."**

**HALLAZGOS DE AUDITORÍA**

Ref.	<b>HOJA DE APUNTES PARA REDACCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA</b>
	<p><b>Conclusión:</b> La cooperativa no cuenta con un manual de procesos para todos los departamentos, lo que dificulta el conocimiento global de la misión, metas, estructura organizacional lo que dificulta el desempeño adecuado de los empleados y trabajadores.</p> <p><b>Condición:</b> Falta de organización empresarial</p> <p><b>Criterio:</b> Elaborar manuales de proceso para cada área funcional a fin de que el personal tenga un conocimiento global de la misión, metas, estructura organizacional.</p> <p><b>Causa:</b> No se encuentran debidamente difundidas en los diferentes departamentos.</p> <p><b>Efectos:</b> Los empleados no saben cuáles son sus actividades específicas para cumplirlas de manera eficiente.</p> <p style="text-align: center;"><b>PUNTOS DE VISTA DE FUNCIONARIOS RESPONSABLES</b></p> <p><b>Recomendación:</b> Difundir oportunamente a todo el personal de la cooperativa información relacionada a la misión, metas, estructura organizacional, a fin de que el personal conozca claramente estos aspectos y desarrollen sus actividades de forma eficiente y eficaz en desarrollo de la cooperativa.</p>

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA."**

**HALLAZGOS DE AUDITORÍA**

Ref.	HOJA DE APUNTES PARA REDACCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA
	<p><b>Conclusión:</b> Luego de revisar el manual de funciones desarrollado por la cooperativa se determinó que el oficial de crédito cumple con las funciones que no se encuentran descritas para este cargo.</p> <p><b>Condición:</b> Falta de personal</p> <p><b>Criterio:</b> Las actividades o funciones principales que debe realizar el oficial de crédito son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar atención especializada a cada socio.</li> <li>• Promover los servicios financieros</li> <li>• Elaborar, procesar y analizar las solicitudes de crédito.</li> <li>• Participar en el Comité de Crédito</li> <li>• Procesar y analizar los reportes de visitas posteriores a clientes.</li> <li>• Promover entre los socios el pago puntual de las cuotas</li> <li>• Elaborar propuestas de arreglos de pagos con clientes.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de los planes de trabajo.</li> </ul> <p><b>Causa:</b> Una de las principales causas que han provocado que el oficial de crédito tenga alrededor del 60% de trabajo incompatible con sus funciones</p> <p><b>Efectos:</b> Debido a que dentro de la institución no existe una adecuada segregación de funciones, sus efectos son principalmente, decisiones confusas</p> <p style="text-align: center;"><b>PUNTOS DE VISTA DE FUNCIONARIOS RESPONSABLES</b></p> <p><b>Recomendación:</b> Contratar personal capacitado para de esta manera, realizar una adecuada segregación de funciones.</p>

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”**

**C APÍTULO I.- INFORME FINAL**

**ENFOQUE DE AUDITORÍA**

***Motivo de la Auditoría***

La Auditoría de Gestión se realizó de conformidad con el contrato suscrito entre el postulante y la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”

***Objetivos de la Auditoría de Gestión:***

***Objetivo General***

- ✓ Realizar una auditoría de gestión al área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután” Ltda., de la provincia de Cotopaxi que comprende del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, cuyo producto final será el informe que contendrá hallazgos conclusiones y recomendaciones que serán de beneficio en la toma decisiones de la cooperativa.

***Específico***

- ✓ Formular recomendaciones dirigidas a mejorar el control interno para contribuir al fortalecimiento de la gestión de la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

***Alcance***

El período comprendido del examen es del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, a la cooperativa.

***Componente Auditado***

El departamento administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”

***CAPÍTULO II.- INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD******Misión***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda., es una cooperativa financiera con visión social que busca el desarrollo integral de la población marginada de la provincia de Cotopaxi y Ecuador; en áreas rurales urbano populares, a través de la prestación de servicios financieros, no financieros.

***Visión***

Ser una cooperativa en brindar servicios de microcréditos y ser protagonistas a nivel nacional en el desarrollo de las finanzas

**Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
*El personal es eficiente en sus actividades. *Trabajan en equipo. *Buena coordinación entre los diferentes equipos de trabajo en “COAC”	*Algunos empleados no tienen conocimiento suficiente de la Cooperativa. * Falta de colaboración por parte de la comunidad de Patután

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

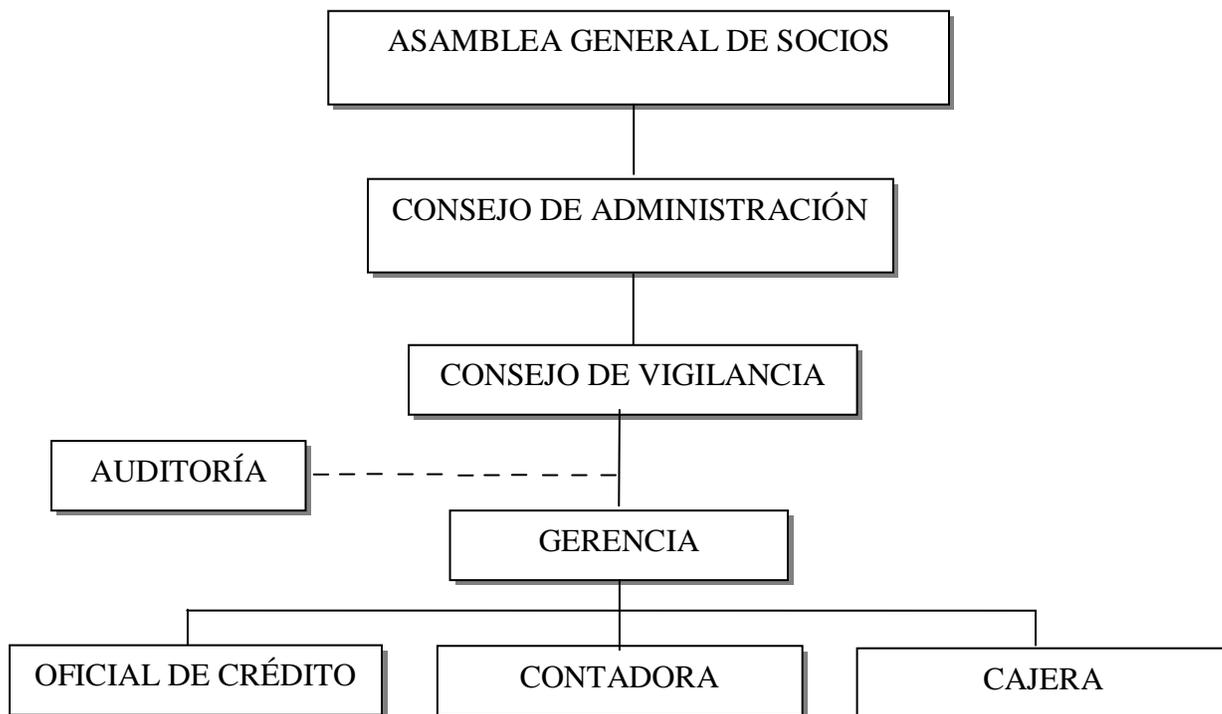
*Respeto a sus subalternos por parte del personal que labora en la Cooperativa.  *Puntualidad en las actividades desarrolladas.	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
*Los empleados son responsables con sus obligaciones.  *Cuentan con excelentes proyectos de inversión a ejecutarse para el mejoramiento de la comunidad.	*La no existencia de comunicación suficiente entre la Junta Directiva para la toma de decisiones.  *No tener un enfoque hacia las necesidades de las comunidades.

### ***Base Legal***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda., desarrolla sus actividades dentro del marco Jurídico de la República del Ecuador y el Ministerio de inclusión Económica y Social, observando las siguientes Leyes y Reglamentos:

- Ley de Régimen Tributario
- Reglamento Interno
- Manual Orgánico Funcional; y ,
- Otras Leyes Pertinentes

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA."*****Estructura Orgánica Propuesto******Principales funcionarios***

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
SEGUNDO GONZALO LAMINGO TOAPANTA	PRESIDENTE DEL CONSEJO ADMINISTRATIVO
ROBERTO AQUISHPE LLUMIQUINGA	PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA
SEGUNDO TOAPANTA	SECRETARIO
MONICA DEL ROCIO CHANCUSIG CHISAG	GERENTE

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

### ***CAPÍTULO III.- RESULTADOS GENERALES***

Luego de haber procedido al análisis de Cooperativa se procede a emitir un informe Preliminar con problemas encontrados en la Fase I Análisis General y Diagnóstico, todos los hallazgos significativos producto del análisis de la información obtenida, se detallan en forma general a continuación para su consideración. Las recomendaciones de este informe representan a nuestro juicio, aquellas que probablemente traerán mejoras en las operaciones de la empresa.

- ✓ Desconocimiento de la estructura organizacional
- ✓ Inadecuada transmisión del plan estratégico
- ✓ El personal desconoce las políticas de la organización
- ✓ Deficiencia en el control interno
- ✓ Inadecuada segregación de funciones

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS ESPECÍFICOS**

#### **Departamento Administrativo**

#### **HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

##### **A. AUSENCIA DE UN MANUAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**Conclusión:** La Cooperativa no dispone de un manual de auditoría de gestión que oriente el proceso para su aplicación; limitando la acción de los administradores en su afán de garantizar que los procesos operativos, administrativos se ajusten

**Condición:** No se ha evaluado el nivel de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

**Criterio:** Elaborar un manual de auditoría que establezca los procedimientos pertinentes a ser aplicados por la cooperativa para poder evaluar la gestión.

**Causa:** No se puede establecer posibles desviaciones en su ejecución y establecer mecanismos de corrección y mejora.

**Efectos:** Impide realizar un adecuado control y medición de los objetivos organizacionales.

**Recomendación :** Es necesario que la Gerente, disponga la elaboración de un manual de Auditoría de Gestión , el mismo que servirá como pilar fundamental para la aplicación continua de Auditorías que midan el desempeño institucional.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

***Falta de Manual de Procesos para el Departamento  
Administrativo***

**Conclusión:** La Cooperativa no cuenta con un manual de procesos, lo que dificulta el conocimiento global de la misión, metas, estructura organizacional, lo que dificulta el desempeño adecuado de los empleados y trabajadores.

**Condición:** Falta de organización empresarial

**Criterio:** Elaborar manuales de proceso para cada área funcional a fin de que el personal tenga un conocimiento global de la misión, metas, estructura organizacional.

**Efectos:** Los empleados no saben cuáles son sus actividades específicas para cumplirlas de manera eficiente.

**Causa:** No se encuentran debidamente difundidas las funciones en los diferentes departamentos.

***Inadecuada segregación de funciones***

**Recomendación:** Difundir oportunamente a todo el personal de la cooperativa información relacionada a la misión, metas, estructura organizacional, a fin de que el personal conozca claramente estos aspectos y desarrollen sus actividades de forma eficiente y eficaz en desarrollo de la cooperativa.

**Conclusión:** Luego de revisar el manual de funciones desarrollado por la cooperativa se determinó que el oficial de crédito cumple con las funciones que no se encuentran descritas para este cargo.

**Condición:** Falta de personal

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**Criterio:** Las actividades o funciones principales que debe realizar el oficial de crédito son:

- Brindar atención especializada a cada socio.
- Promover los servicios financieros
- Elaborar, procesar y analizar las solicitudes de crédito.
- Participar en el Comité de Crédito
- Procesar y analizar los reportes de visitas posteriores a
- clientes.
- Promover entre los socios el pago puntual de las cuotas
- Elaborar propuestas de arreglos de pagos con clientes.
- Verificar el cumplimiento de los planes de trabajo.

**Causa:** Una de las principales causas que han provocado que el oficial de crédito tenga alrededor del 60% de trabajo incompatible con sus funciones

**Efectos:** Debido a que dentro de la institución no existe una adecuada segregación de funciones, sus efectos son principalmente, decisiones confusas

***PUNTOS DE VISTA DE FUNCIONARIOS RESPONSABLES***

**Recomendación:** Contratar personal capacitado para de esta manera, realizar una adecuada segregación de funciones.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

*Notificación de la Auditoría a los Dignatarios funcionarios y demás Vinculados al Examen*

Of. N.-

Sección: Edwin Rodríguez

Asunto: Notificación Inicio del examen

Barrio: Patután

Ingeniera.

Mónica Chancusig

**GERENTE GENERAL “COAC”**

Presente.

De mi Consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 90 de la Ley orgánica de la contraloría general y 21 de su reglamento, notificó a usted, que el postulante, iniciará la auditoría de gestión al área o departamento administrativo, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009.

Objetivo General de la Auditoría

- Obtener un conocimiento general de la cooperativa y efectuar la evaluación de la estructura orgánica, a fin de establecer estrategias tendientes a mejorar los resultados obtenidos.

Agradezco enviar la respuesta al postulante, ubicado en la ciudad de Latacunga teléfono 095450511 Cdla. Vertientes del Cotopaxi

Atentamente,

Edwin Rodríguez

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 10-03-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA."**

**INFORME FINAL**

Ingeniera.  
Mónica Chancusig

**GERENTE GENERAL "COAC"**

Presente.-

De mi consideración:

Hemos efectuado la Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután Ltda.", por el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de diciembre del 2009.

Nuestra Auditoria de Gestión fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las Normas Ecuatorianas de Auditoría.

Estas Normas requieren que la Auditoría sea planificada y ejecutada para obtener seguridad de que la información, documentación, procesos y actividades examinadas se realizan en beneficio de la empresa, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

Durante la Auditoría de gestión se analizó el área administrativa de la cooperativa. Nuestra Auditoría comprendió entrevistas con el personal involucrado en dicha área, revisión y evaluación de documentos, archivos, políticas y procedimientos seleccionados.

Edwin Rodríguez

Postulante

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTÁN LTDA.”**

**ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**

***Motivo de la Auditoría***

La Auditoría de Gestión se realizó de conformidad con el contrato suscrito entre el postulante y Cooperativa de Ahorro y crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”

***Objetivos de la Auditoría de Gestión:***

***Objetivo General***

- Obtener un conocimiento general de la cooperativa y efectuar la evaluación de la estructura organizacional, a fin de establecer estrategias tendientes a mejorar los resultados obtenidos.

***Objetivos Específicos***

- Evaluar el control interno establecido en la cooperativa, mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión, para mejorar la eficiencia del personal administrativo
- Determinar el grado de eficiencia del personal administrativo, en base a los objetivos alcanzados, para determinar las debilidades del personal
- Formular recomendaciones dirigidas a mejorar el control interno para contribuir al fortalecimiento de la gestión de la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

### *Alcance*

La auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, cubrirá en forma detallada los procesos ejecutados en el área de la Administración, en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, con el objeto de medir el logro de los objetivos, el cumplimiento de políticas, eficiencia y economía en el uso de los recursos.

### *Enfoque*

La Auditoría de Gestión se encuentra orientada hacia la:

- Eficiencia en el logro de los objetivos y actividades.
- Eficiencia en el uso de los recursos.
- Efectividad en lo que respecta al grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios.

### *Componente Auditado*

ÁREA:

- Administrativa.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

## INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

### Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda., es una cooperativa financiera con visión social que busca el desarrollo integral de la población marginada de la provincia de Cotopaxi y Ecuador; en áreas rurales urbano populares, a través de la prestación de servicios financieros, no financieros.

### Visión

Ser una cooperativa en brindar servicios de microcréditos y ser protagonistas a nivel nacional en el desarrollo de las finanzas

### Objetivos:

- Prestar servicios Financieros en áreas rurales y urbanas populares en busca del desarrollo integral de la población marginada del Ecuador

### Específicos

- Facilitar créditos tipos, Ordinarios y Emergentes
- Estimular a los comuneros a crear sus propias Microempresas.
- Apoyar a los proyectos propuestos por la gerente de la cooperativa; para garantizar ingresos sustentables.

### Metas:

- Fortalecer los valores de la cooperativa como la Ética, Solidaridad y Reciprocidad para preservar la armonía entre la cooperativa y sociedad en general.
- Impulsar proyectos que estén encaminados al desarrollo y progreso de la comunidad.

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 10-03-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

- Promover las iniciativas que incidan positivamente en mejorar la calidad de vida de las familias de comunidad.
- Impulsar y ejecutar programas productivos y de acceso al crédito, especialmente para las mujeres del sector.
- Lograr asesoramiento y apoyo técnico en los proyectos y programas que ejecuta la cooperativa.
- Consolidar a la cooperativa en el ámbito financiero.
- Establecer estrategias que permitan incrementar el número de clientes que dispone en la actualidad la cooperativa
- Incrementar el patrimonio que obtuvo la cooperativa el año anterior
- Realizar capacitaciones al personal que labora en cooperativa para mejorar la eficiencia y eficacia en las actividades que realiza el personal.
- Fortalecer el desarrollo de la comunidad de Patutan.
- Proporcionar accesibilidad para la obtención de crédito a las familias de la comunidad

***Fortalezas***

- El personal es eficiente en sus actividades.
- Trabajan en equipo.
- Respeto a sus subalternos por parte del personal que labora en la Entidad.
- Puntualidad en las actividades desarrolladas.

***Oportunidades***

- La mayoría de sus trabajadores son responsables con sus obligaciones.
- Cuentan con excelentes proyectos a de inversión a ejecutarse para el mejoramiento de la comunidad.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

***Debilidades***

- Algunos empleados no tienen conocimiento suficiente de la Cooperativa.
- Falta de colaboración por parte de la comunidad de Patután

***Amenazas***

- La no existencia de comunicación suficiente entre la Junta Directiva para la toma de decisiones.
- No tener un enfoque hacia las necesidades de las comunidades.

***Base Legal***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patután Ltda., desarrolla sus actividades dentro del marco Jurídico de la República del Ecuador y el Ministerio de inclusión Económica y Social, observando las siguientes Leyes y Reglamentos:

- Ley de Régimen Tributario
- Reglamento Interno
- Manual Orgánico Funcional; y ,
- Otras Leyes Pertinentes

***Análisis Organizacional***

La Tipología organizacional de COAC es Lineal – Funcional, porque la autoridad y responsabilidad se transmite a través de un solo ejecutivo para cada función en especial, y además se establece el nivel de especialización de cada actividad de la cooperativa.

Se observa que el gerente general debe seguir los canales de comunicación (lineal) adecuados para cada una de los departamentos; así mismo como cada una de estas conserva autoridad y responsabilidad específica dentro de su especialidad, así por

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

ejemplo el departamento de contabilidad tiene plena autoridad sobre las secciones que le reportan.

***Personal Directivo:***

La cooperativa está representada por un personal directivo de cuatro miembros que a continuación detallaremos:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
SEGUNDO GONZALO LAMINGO TOAPANTA	PRESIDENTE DEL CONSEJO ADMINISTRATIVO
ROBERTO AQUISHPE LLUMIQUINGA	PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA
SEGUNDO TOAPANTA	SECRETARIO
MONICA DEL ROCIO CHANCUSIG CHISAG	GERENTE

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

## ***RESULTADOS GENERALES***

Luego de haber procedido al análisis de Cooperativa se procede a emitir un informe Preliminar con problemas encontrados en la Fase I Análisis General y Diagnóstico, todos los hallazgos significativos producto del análisis de la información obtenida, se detallan en forma general a continuación para su consideración. Las recomendaciones de este informe representan a nuestro juicio, aquellas que probablemente traerán mejoras en las operaciones de la empresa.

- Desconocimiento de la estructura organizacional
- Inadecuada transmisión del plan estratégico
- El personal desconoce las políticas de la organización
- Deficiencia en el control interno
- Inadecuada segregación de funciones

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

## **RESULTADOS ESPECÍFICOS**

### **HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

#### **B. AUSENCIA DE UN MANUAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**Conclusión:** La Cooperativa no dispone de un manual de auditoría de gestión que oriente el proceso para su aplicación; limitando la acción de los administradores en su afán de garantizar que los procesos operativos, administrativos se ajusten

**Condición:** No se ha evaluado el nivel de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

**Criterio:** Elaborar un manual de auditoría que establezca los procedimientos pertinentes a ser aplicados por la cooperativa para poder evaluar la gestión.

**Causa:** No se puede establecer posibles desviaciones en su ejecución y establecer mecanismos de corrección y mejora.

**Efectos:** Impide realizar un adecuado control y medición de los objetivos organizacionales.

**Recomendación :** Es necesario que la Gerente, disponga la elaboración de un manual de Auditoría de Gestión , el mismo que servirá como pilar fundamental para la aplicación continua de Auditorías que midan el desempeño institucional.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**FALTA DE MANUAL DE PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTOS  
ADMINISTRATIVO**

**Conclusión:** La Cooperativa no cuenta con un manual de procesos, lo que dificulta el conocimiento global de la misión, metas, estructura organizacional, lo que dificulta el desempeño adecuado de los empleados y trabajadores.

**Condición:** Falta de organización empresarial

**Criterio:** Elaborar manuales de proceso para cada área funcional a fin de que el personal tenga un conocimiento global de la misión, metas, estructura organizacional.

**Causa:** No se encuentran debidamente difundidas las funciones en los diferentes departamentos.

**Efectos:** Los empleados no saben cuáles son sus actividades específicas para cumplirlas de manera eficiente.

**Recomendación:** Difundir oportunamente a todo el personal de la cooperativa información relacionada a la misión, metas, estructura organizacional, a fin de que el personal conozca claramente estos aspectos y desarrollen sus actividades de forma eficiente y eficaz en desarrollo de la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

## ***INADECUADA SEGREGACIÓN DE FUNCIONES***

***Recomendación:*** Difundir oportunamente a todo el personal de la cooperativa información relacionada a la misión, metas, estructura organizacional, a fin de que el personal conozca claramente estos aspectos y desarrollen sus actividades de forma eficiente y eficaz en desarrollo de la cooperativa.

***Conclusión:*** Luego de revisar el manual de funciones desarrollado por la cooperativa se determinó que el oficial de crédito cumple con las funciones que no se encuentran descritas para este cargo.

***Condición:*** Falta de personal

***Criterio:*** Las actividades o funciones principales que debe realizar el oficial de crédito son:

- Brindar atención especializada a cada socio.
- Promover los servicios financieros
- Elaborar, procesar y analizar las solicitudes de crédito.
- Participar en el Comité de Crédito
- Procesar y analizar los reportes de visitas posteriores a clientes.
- Promover entre los socios el pago puntual de las cuotas
- Elaborar propuestas de arreglos de pagos con clientes.
- Verificar el cumplimiento de los planes de trabajo.

***Causa:*** Una de las principales causas que han provocado que el oficial de crédito tenga alrededor del 60% de trabajo incompatible con sus funciones

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**Efectos:** Debido a que dentro de la institución no existe una adecuada segregación de funciones, sus efectos son principalmente, decisiones confusas

***PUNTOS DE VISTA DE FUNCIONARIOS RESPONSABLES***

**Recomendación:** Contratar personal capacitado para de esta manera, realizar una adecuada segregación de funciones.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

## CONCLUSIONES:

- En la actualidad la Auditoría de Gestión es un instrumento importante para el desarrollo eficiente y eficaz en las actividades de que realiza la empresa, a su vez que permite verificar el buen uso que den los empleados a los recursos materiales y tecnológicos que posee la empresa
- La Auditoría de Gestión permite detectar deficiencias que afectan la economía, eficiencia y eficacia de la entidad
- La Auditoría de Gestión es una herramienta indispensable para la alta gerencia momento de tomar decisiones que estén enfocadas al mejoramiento de la empresa
- La Auditoría de Gestión permite analizar si está cumpliendo con los objetivos y metas empresariales fijadas por la empresa

## RECOMENDACIONES:

- Es imprescindible que las empresas aplique Auditorias de Gestión para determinar posibles deficiencias que exista en la empresa, para de esta manera transformar las debilidades en fortalezas
- Es importante la aplicación de una auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután Ltda.”, para determinar el grado de eficiencia y efectividad en las actividades que realiza el personal que labora en la misma.
- Es importante que la empresa realice Auditoria de Gestión, esto permitirá conocer la situación real de la misma, al mismo tiempo conocer si está

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

cumpliendo con los objetivos empresariales, además de verificar el uso adecuado que se esté dando al recursos que dispone la cooperativa.

- La auditoría de gestión no se la debe ver como simple técnica en la verificación de objetivos y metas, al contrario se debe ver como herramienta que permite detectar deficiencias y mejorar el desempeño empresarial.

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Citada

CEPEDA Gustavo, **Auditoria de Control**, primera edición, editorial Bogotá Magraw-Hill 2004 (Pag.16)

MESCON, Michael, “Administración”, 10ma edición, GRAWHILL/INTERAMERICANA Bogotá 1985 (Pág. 85).

GRAW-HILL/INTERAMERICANA Bogotá 2000 (Pág. 56)

PINAR Camila “*Auditoria Integral*”, Editorial FECAT, Lima–Perú, 2000, (pag.19).

KELL, Walter G., “*Auditoría Moderna*”, Editorial CONTINENTAL, México 2000, 3era Edición, (pág. 22)

CEPEDA Gustavo, “*Control Interno*”, Editorial ECOE, Colombia 2004, 1era Edición, (pág. 16)

NUNES PAULO, “*Auditoría I*”, México 1999, 1era Edición, (pág. 03).

PARREÑO CANTOS, Jorge “*Manual de Auditoría de Gestión*”. 2006 (pág. 08)

URIBE, Augusto **Gestión Financiera**, primera edición editorial Bogotá 2000 (Pág. 24)

Elaborado por: R.A.E.V.	Fecha: 10-03-11
Revisado por: M.C.	Fecha: 18-03-11

HOLMES Clark **Control Interno**, cuarta edición, editorial Kimpres Ltda. Bogotá Colombia 1999 (Pág. 52)

LEONARD Williams, **Auditoría**, primera edición, editorial Buenos Aires 1998 (Pág. 27)

MANTILLA Samuel, **Manual de Control de Gestión**, primer a edición, editorial Días Santos, S.A. 1999 (Pag.3)

OLMES César, **Disciplina, Principios, Básicas de Auditoría**, primera edición, editorial Nuevo México 1974 (Pág. 10,18)

### **Consultada**

FRANKLIN, Benjamín Enrique, Auditoría Administrativa, última edición, 2006.

Milton K. Maldonado E., “AUDITORIA DE GESTION”, Quito – Ecuador.

Ron Eduardo, COMPENDIO DE LA MATERIA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN, Quito – Ecuador, Abril 2009.

### **Virtual**

<http://www.iaia.org.ar/elauditorinterno/20/Articulo3.htm>

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/planificacion/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planificacion/)

<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/37/papeles.htm>

<http://www.definicionabc.com/general/eficaz.php>

<http://www.definicion.org/indicador-de-gestion>

<b>Elaborado por:</b> R.A.E.V.	<b>Fecha:</b> 10-03-11
<b>Revisado por:</b> M.C.	<b>Fecha:</b> 18-03-11

**ANEXOS**



## **ANEXO 1**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

#### **UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**

##### **CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

#### **ENCUESTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTAN LTDA”.**

**Objetivo.-** La presente encuesta, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación “La Auditoria de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patutan Ltda.”

Se pide favor que en las preguntas que a continuación se presentan, marque con una (X), frente a la interrogante que Ud. considere conveniente.

- 1. ¿Según su criterio hay deficiencias en la gestión administrativa de la empresa?**
  
- 2. ¿Cree usted que el personal está debidamente preparado para realizar correctamente sus funciones?**
  
- 3. ¿Conoce cuales son los objetivos de la Empresa?**
  
- 4. ¿Tiene conocimiento de las responsabilidades que implica su cargo?**
  
- 5. ¿Las funciones que Ud. desempeña van acorde a su Perfil Profesional?**
  
- 6. ¿Ha realizado capacitaciones al personal administrativo?**

- 7. ¿Ha sido Ud. evaluado en términos de eficiencia y eficacia?**
  
- 8. ¿Cree usted que la auditoría de gestión ayudara a mejorar la eficiencia y eficacia en la cooperativa?**
  
- 9. ¿Cree Ud. que se ha cumplido con la visión y misión planteada en la cooperativa?**
  
- 10. ¿Considera Ud. que la auditoría de gestión ayudara a mejorar el desempeño laboral?**

Se le agradece su participación.



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA DE PATUTAN LTDA

#### ENCUESTA REALIZADA A LA OFICIAL DE CRÈDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO “SANTA ROSA DE PATUTÀN”

**Objetivo.-** La presente encuesta, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación “La Auditoria de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patutan Ltda.”

Se pide favor que en las preguntas que a continuación se presentan, marque con una (X), frente a la interrogante que Ud. considere conveniente.

*1.- ¿Cuál cree que sería la función principal de una Auditoría de Gestión?*

*2.- ¿Cómo calificaría la importancia de una auditoría dentro de una entidad?*

*3.- ¿En qué área considera Ud. que es de mayor importancia la aplicación de una auditoría de gestión?*

*4.- ¿Cuál de los siguientes procesos de control considera, que es de mayor relevancia aplicar en una entidad?*

*5.- ¿Conoce Ud. si la COAC cuenta con un Plan Estratégico que oriente las actividades?*

*6.- ¿Cómo valoraría Ud. los mecanismos de la planificación estratégica dentro de la cooperativa?*

*7.- ¿Indique cuál de los siguientes instrumentos de control posee la empresa para normar cada una de las actividades del personal?*

*8.- ¿Cree que se están cumpliendo con eficiencia y eficacia las metas y objetivos planteadas por la cooperativa?*

*9.- ¿Cree Ud. que la implantación de una auditoría de gestión beneficiara a la cooperativa?*

*10.- ¿Está Ud. de acuerdo que se capacite a todo el personal que labora en la cooperativa sobre la aplicación de una auditoría de gestión?*

**Gracias por su colaboración**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA DE PATUTAN LTDA

#### ENCUESTA REALIZADA A LA CONTADORA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTÁN”

**Objetivo.-** La presente encuesta, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación “La Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patutan Ltda.”

Se pide favor que en las preguntas que a continuación se presentan, marque con una (X), frente a la interrogante que Ud. considere conveniente.

*1.- ¿Cuál cree que sería la función principal de una Auditoría de Gestión?*

*2.- ¿Cómo calificaría la importancia de una auditoría dentro de una entidad?*

*3.- ¿En qué área considera Ud. que es de mayor importancia la aplicación de una auditoría de gestión?*

*4.- ¿Cuál de los siguientes procesos de control considera, que es de mayor relevancia aplicar en una entidad?*

*5.- ¿Conoce Ud. si la COAC cuenta con un Plan Estratégico que oriente las actividades?*

*6.- ¿Cómo valoraría Ud. los mecanismos de la planificación estratégica dentro de la cooperativa?*

*7.- ¿Indique cuál de los siguientes instrumentos de control posee la empresa para normar cada una de las actividades del personal?*

*8.- ¿Cree que se están cumpliendo con eficiencia y eficacia las metas y objetivos planteadas por la cooperativa?*

*9.- ¿Cree Ud. que la implantación de una auditoría de gestión beneficiara a la cooperativa?*

*10.- ¿Está Ud. de acuerdo que se capacite a todo el personal que labora en la cooperativa sobre la aplicación de una auditoría de gestión?*

**Gracias por su colaboración**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA DE PATUTAN LTDA

#### ENCUESTA REALIZADA A LA CAJERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTAN”

**Objetivo.-** La presente encuesta, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación “La Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patutan Ltda.”

Se pide favor que en las preguntas que a continuación se presentan, marque con una (X), frente a la interrogante que Ud. considere conveniente.

**1.- ¿Cuál cree que sería la función principal de una Auditoría de Gestión?**

- a) Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en las actividades ( )
- b) Viabilizar el cumplimiento de metas y objetivos. ( )
- c) Fomentar el autocontrol entre el personal. ( )
- d) Aplicar medidas para detectar y corregir errores. ( )

**2.- ¿Cómo calificaría la importancia de una auditoría dentro de una entidad?**

- a) Muy Buena ( )
- b) Buena ( )
- c) Regular ( )

**3.- ¿En qué área considera Ud. que es de mayor importancia la aplicación de una auditoría de gestión?**

- a) Gerencia ( )
- b) Oficial de Crédito ( )
- c) Contador ( )
- d) Todas ( )

**4.- ¿Cuál de los siguientes procesos de control considera, que es de mayor relevancia aplicar en una entidad?**

- a) Auditoría de Gestión (      )
- b) Revisiones efectuadas por la gerencia (      )

**5.- ¿Conoce Ud. si la COAC cuenta con un Plan Estratégico que oriente las actividades?**

- a) SI (      )
- b) NO (      )

**6.- ¿Cómo valoraría Ud. los mecanismos de la planificación estratégica dentro de la cooperativa?**

- a) Excelente (      )
- b) Muy bueno (      )
- c) Bueno (      )
- d) Malo (      )

**7.- ¿Indique cuál de los siguientes instrumentos de control posee la empresa para normar cada una de las actividades del personal?**

- a) Manual de Funciones (      )
- b) Normas y Reglamentos (      )
- d) Todos (      )
- e) Ninguno (      )

**8.- ¿Cree que se están cumpliendo con eficiencia y eficacia las metas y objetivos planteadas por la cooperativa?**

- a) SI (      )
- b) NO (      )
- c) A VECES (      )

**9- ¿Cree Ud. que la implantación de una auditoría de gestión beneficiara a la cooperativa?**

- a) SI ( )
- b) NO ( )

***En caso de contestar afirmativamente, marque en aspecto beneficiara:***

- a) Recurso humano eficiente y eficaz ( )
- b) Información confiable y relevante ( )
- c) Cumplimiento de metas y objetivos ( )
- d) Incremento de la utilidad ( )

**10.- ¿Está Ud. de acuerdo que se capacite a todo el personal que labora en la cooperativa sobre la aplicación de una auditoría de gestión?**

- a) SI ( )
- b) NO ( )



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA DE PATUTAN LTDA

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ROSA DE PATUTAN LTDA”

**Objetivo.-** La presente encuesta, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación “La Auditoria de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patutan Ltda.”

Se pide favor que en las preguntas que a continuación se presentan, marque con una (X), frente a la interrogante que Ud. considere conveniente.

**1. ¿Cómo considera Ud. la atención que ofrece la cooperativa?**

Excelente ( )

Muy Bueno ( )

Malo ( )

**2. ¿La cooperativa tiene facilidades de crédito?**

Si ( ) No ( )

**3. ¿La cooperativa proporciona facilidades de pago?**

Si ( ) No ( )

**4. ¿Cree Ud. que la cooperativa ayuda a mejorar la calidad de vida de las familias?**

Si ( ) No ( )

**5. ¿Cree Ud. que el interés que cobra la cooperativa está acorde a sus posibilidades?**

Si ( ) No ( )

**6. ¿la cooperativa cumple con labor social en el sector?**

Si ( )                      No ( )

**7. ¿La cooperativa aporta significativamente en la educación?**

Si ( )                      No ( )

**8. ¿La cooperativa impulsa el desarrollo de las microempresas?**

Si ( )                      No ( )

**9. ¿La cooperativa se involucra con las necesidades del sector?**

Si ( )                      No ( )

**10. ¿La cooperativa impulsa los pequeños proyectos de las mujeres de la comunidad?**

Si ( )                      No ( )

**Gracias por su colaboración**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"SANTA ROSA DE PATUTÁN" LTDA.  
ChildFund  
FEDECOX

ASOCIACIÓN CAMINO A LA ESPERANZA  
2679 AFILIADO A FEDECOX  
ASESORADO Y FINANCIADO POR ChildFund  
FEDECOX

Los niños tenemos derecho a:  
Igualdad y desarrollo  
Nombre y nacionalidad



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"SANTA ROSA DE PATUTAN"  
Chiriquí

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS  
INEC

ASOCIACION CAMINO A LA ESPERANZA  
2679 AFILIADO A FEDECOX  
ASESORADO Y FINANCIADO POR ChMdfund



Los otros temas derechos a:  
Igualdad y diversidad  
Género y nacionalidad  
Asociación ciudad y salud  
Profesión especial  
Ayuda humanitaria  
Defensa contra el maltrato  
Al no estandar y explotación  
Educación y juego  
Chiriquí  
FEDECOX

57