

CAPÍTULO II

TRABAJO DE CAMPO

2.1 Caracterización de la Cooperativa

Es una institución Financiera creada por un grupo de Líderes y Dirigentes indígenas de la Provincia de Tungurahua, mediante acuerdo Ministerial N.- 6582 de enero 23 del 2003. Su inauguración fue el 5 de abril del 2003, y hoy contamos con más de 35.000 socios. Hemos entregado 28.000 créditos en la zona central para cubrir todas las necesidades de nuestros socios.

2.1.1 Ubicación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. Se encuentra ubicada entre la Av. 5 de Junio y Eloy Alfaro; en la Estación.

2.1.2 Misión.

Brindar servicios financieros a la población rural y urbana marginal con enfoque preferente en la zona central del país bajo condiciones de calidad, innovación, oportunidad y seguridad; con el fin de contribuir en la reducción de la pobreza, el desempleo, la migración y mejorar las condiciones de vida de la población.

2.1.3 Visión.

Ser una institución reconocida nacional e internacionalmente como referente en atención a los sectores rurales, con un enfoque integral en la prestación de servicios y de apoyo en los procesos productivos rurales, que le permiten alcanzar niveles de solidez y rentabilidad que garantizan su sostenibilidad en sus áreas de operación.

2.1.4 Objetivos.

2.1.4.1 Objetivo Macro.

Alcanzar un nivel de rentabilidad sobre Activos Totales ROA superior al 3%.

2.1.4.2 Objetivo Estratégico.

- **Calidad de cartera.-** Alcanzar una cartera en riesgo menor al 3%.
- **Captaciones.-** Lograr una participación mayor al 2.4% del mercado financiero de captaciones.
- **Solvencia.-** Alcanzar un nivel de Patrimonio con relación a los Activos Totales mayor al 15%.
- **Eficiencia.-** Alcanzar una relación de Gastos de Transformación frente a Activos Totales Promedio menor al 8%.
- **Satisfacción del cliente externo.-** Lograr un nivel de satisfacción del cliente externo no menor al 90% y un nivel de fidelización de clientes de crédito con no más de un 15% de clientes compartidos.
- **Cobertura.-** Crear nuevas oficinas sostenibles.

- **Satisfacción del cliente interno.-** Lograr un nivel de Satisfacción del Cliente Interno no menor al 90%.
- **Calificación institucional.-** Alcanzar una Calificación de Riesgo mayor a BBB.

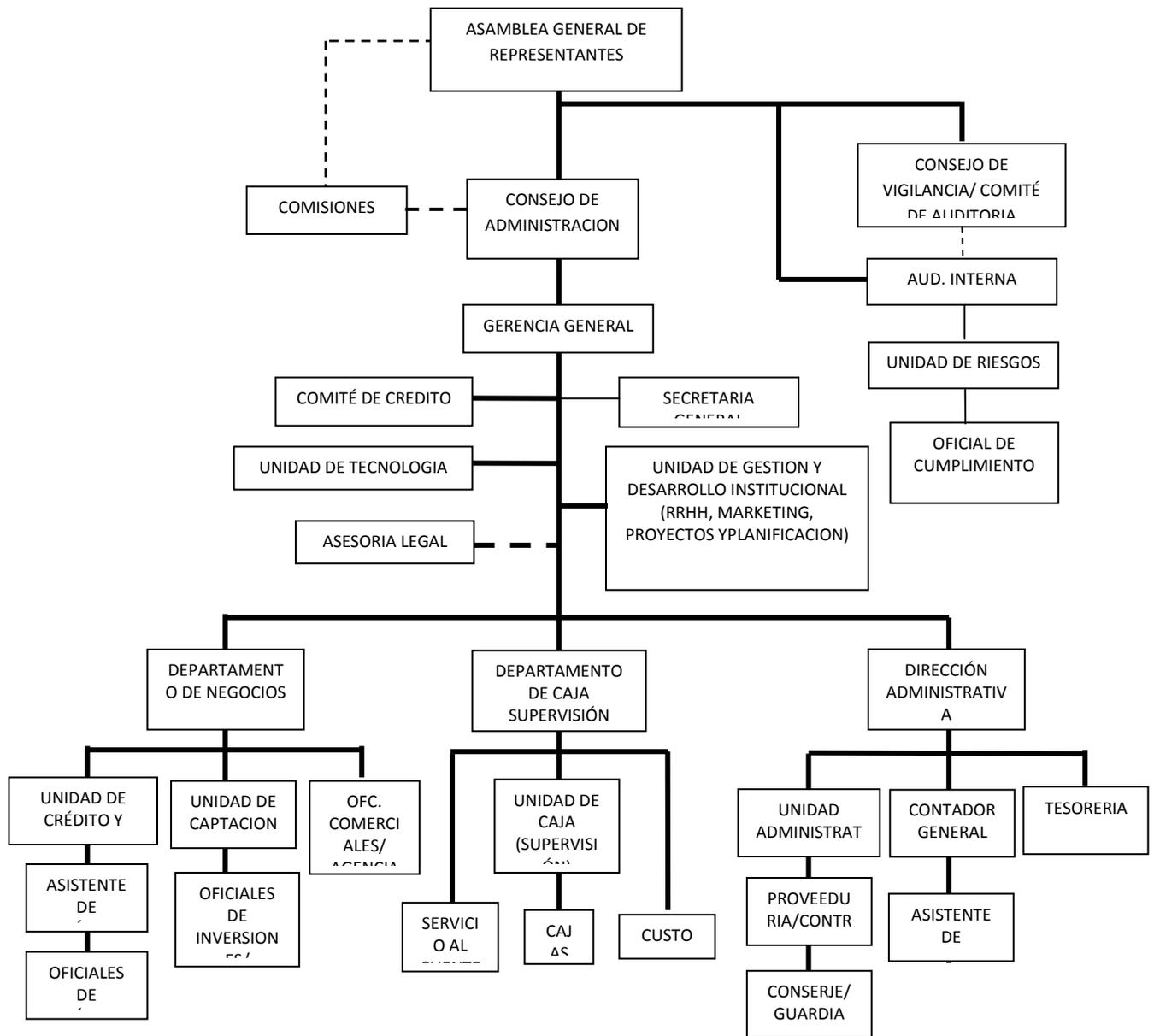
2.1.5 Valores.

- **Liderazgo.-** Desarrollar una actitud y capacidades personales dirigidas a motivar y guiar a los compañeros y grupos de trabajo a la consecución de los objetivos de la cooperativa y el facilitar los procesos de cambio institucional.
- **Perseverancia.-** Alcanzar lo propuesto y buscar soluciones a las dificultades que puedan surgir, manteniendo un esfuerzo continuo, insistente hasta hacer realidad los objetivos planteados. Nunca darse por vencido.
- **Eficiencia y Calidad.-** Apreciar la permanente mejora en la atención a los demás, socios y clientes externos e internos, buscando la satisfacción de sus demandas y el óptimo uso de los recursos de la cooperativa.
- **Solidaridad.-** Mantener una actitud permanente de ayuda a sus compañeros, a fin de alcanzar una cooperativa mejor.
- **Trabajo en equipo – Ayuda Mutua.-** Tener la capacidad y actitud para trabajar en complementariedad con sus colegas de manera que el conjunto de habilidades se apoyen y enriquezcan mutuamente. Que los resultados del grupo sean superiores a la suma de las habilidades individuales de sus miembros.
- **Sinceridad.-** Mantener una comunicación clara, franca y oportuna de eventos que impliquen el no cumplimiento de normas y políticas o acciones que puedan generar riesgos para la institución. La ausencia de sinceridad no es una falta de honradez malintencionada, sino la falta de franqueza de las personas, que prefieren callar para evitar el conflicto o endulzar las malas noticias.

- **Transparencia.-** Mantener un ambiente en el cual la información sobre condiciones existentes de los productos, decisiones, y acciones institucionales, está accesible por todos los involucrados, internos y externos a la institución.
- **Responsabilidad.-** Cumplir con oportunidad, puntualidad, calidad, rectitud y actitud positiva las funciones, tareas y obligaciones asignadas. Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa.
- **Honestidad.-** No perjudicar, no engañar, no aprovecharse fraudulentamente de los recursos de los socios, clientes y la cooperativa. Ejecutar todas las acciones salvaguardando los intereses de socios, clientes e institucionales.
- **Respeto – Humildad.-** Mantener alta consideración hacia las personas, sin ningún tipo de discriminación. Reconocer la valía y pensamientos de los demás como espero que otros reconozcan y respeten los míos. Escuchar sus opiniones y criterios.
- **Compromiso.-** Hacer prevalecer los objetivos de la cooperativa, cumpliendo así su compromiso con la sociedad y maximizar la satisfacción de socios, clientes, empleados, funcionarios y directivos.
- **Creatividad.-** Desarrollar y expresar nuevas ideas y convertirlas en realidades prácticas e innovadoras, rompiendo los esquemas y paradigmas establecidos de manera de hacer sustentable la organización.

2.1.6 Organigrama.

GRÁFICO N.- 2.1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Kullki Wasi" Ltda.

ELABORADO POR: Las Investigadoras

2.1.7 Servicios.

2.1.7.1 Financieros.

- Ahorro a la Vista
- Inversión a Plazo Fijo
- Servicio de Desgravamen
- Plan Ahorro Plus
- Cuenta Amigo la Hormiguita

2.1.7.2 Cooperativos.

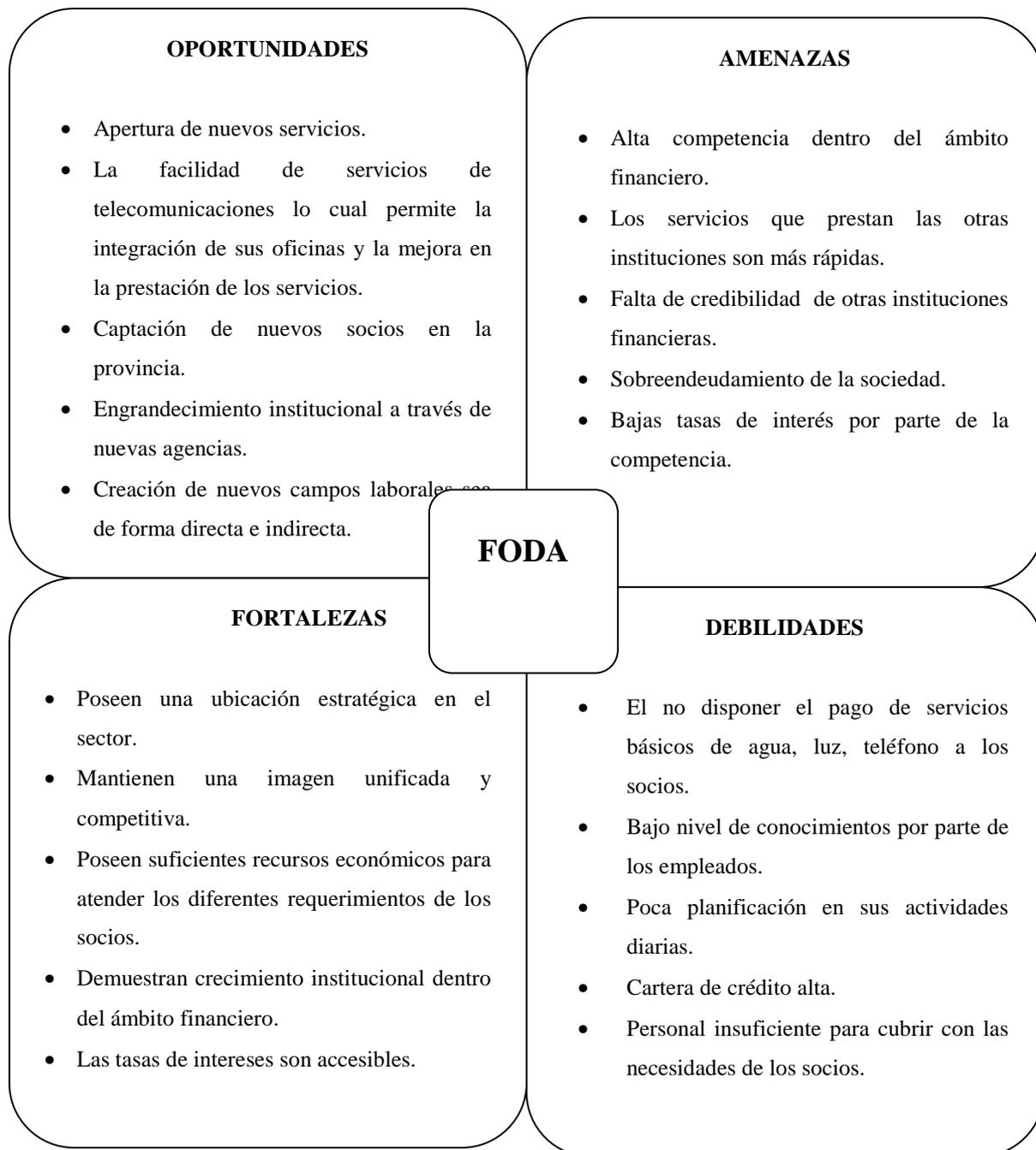
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Giros Nacionales e Internacionales con WESTER UNIÓN
- Puedes realizar el pago de tu SOAT
- Venta de celulares
- Pago por venta de productos Avon y Yambal

2.1.8 Créditos.

- Microcréditos
- Hipotecarios
- Emergentes
- Estudiantil
- Kullkicito

2.1.9 FODA.

CUADRO N.- 2.1: FODA



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
ELABORADO POR: Las Investigadoras

2.2 Metodología Empleada.

2.2.1 Tipo de Investigación.

En vista de que el tema de investigación es la Aplicación de una Auditoría Administrativa, Las tesis han decidido que para su ejecución se va a recurrir a la investigación descriptiva, el mismo que ayudará a obtener la información necesaria.

Un estudio es considerado como descriptivo cuando consiste en conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas que estén bajo estudio; como es el caso del tema de investigación.

2.2.2 Métodos de Investigación.

2.2.2.1 Deductivo

Con la aplicación de este método se encontró la información necesaria para analizar los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de investigación, partiendo de aquellos temas generales que permitieron llegar específicamente al diseño de la propuesta final.

2.2.2.2 Inductivo

Este método se utilizó en el desarrollo de la presente investigación para identificar la necesidad de corregir el cumplimiento adecuado de las funciones de todas las personas que conforman la Cooperativa y de esta forma determinar los procesos que se requieren para cumplir con el objetivo, así como también para la realización de conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

2.2.2.3 Analítico

Se utilizó este método para efectuar un análisis riguroso del FODA dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., permitiendo realizar la estructuración de soluciones que estarán de acuerdo a las necesidades de las personas que integran la misma.

Además se utilizó durante el proceso de análisis e interpretación de los resultados de las encuestas y entrevista aplicadas.

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población.

Para la presente investigación a realizarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., la población o universo involucrado es la siguiente: Gerente General, 3 personas del Departamento de Crédito, 1 persona del Departamento de Cobranza, 1 persona del Departamento de Información y 204 socios activos de la Cooperativa.

2.3.2 Muestra.

Los siguientes sectores, por tener una población pequeña fueron considerados como muestra; los mismos que son: Gerente, Departamento de Información, Departamento de Crédito, Departamento de Cobranza.

En cambio, los socios de la cooperativa son tomados como muestra por ser un número considerable de los mismos. Cabe indicar; para la aplicación de la muestra se tomo en cuenta los socios que se encuentran activos, cuyos movimientos económicos sobrepasan los \$ 3000,00.

2.3.3 Tamaño de la Muestra

De los socios que forman parte de la cooperativa luego de haber aplicado la correspondiente formula sacamos la muestra y se obtuvo 135 socios a los cuales se les aplicara las encuestas respectivas.

2.4 Presentación de Resultados

2.4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI” LTDA.

Con la finalidad de conocer sobre la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., se procedió a entrevistar al Gerente de la misma, previa la elaboración de un cuestionario para obtener la información que a continuación se detalla:

1.- ¿Como cree usted que en los actuales momentos el proceso de una Auditoría Administrativa impacte en el ámbito de las instituciones financieras?

El impacto es similar a cualquier empresa donde se realice esta auditoría pues como es de conocimiento hace un análisis a las políticas, reglamentos, personal administrativo, consejos, donde el objetivo es el mejorar día a día para llegar a ser eficientes como personas y como institución financiera.

2.- ¿Qué ventajas y desventajas cree Ud. que trae la ejecución de una Auditoría Administrativa dentro de la institución financiera?

Dentro de las ventajas se destacan las siguientes:

- Niveles óptimos en resultados
- Personal eficiente

No existirían desventajas al realizar este tipo de auditorías pues nuestro mayor interés es siempre ser eficientes en nuestro trabajo.

3.- ¿Posee la cooperativa un Manual de procedimientos?

Las actividades cotidianas que realiza la cooperativa están sujetas a un manual de procedimientos; el mismo que fue diseñado con el propósito de desempeñar y forma eficiente y eficaz las funciones encomendadas al personal que labora en la institución financiera, cabe indicar que dicho manual está sujeto a las modificaciones correspondientes si el caso lo requiere.

4.- ¿Qué mecanismos se utiliza para la selección del personal?

Para la selección del personal se encarga la Gerencia General; el mismo que elige al personal de acuerdo a los requerimientos establecidos por la institución financiera.

5.- ¿La capacitación al personal es continua?

El personal de la cooperativa se capacita constantemente; pues es de conocimiento que siempre en la vida habrá algo que saber o algo que mejorar, para brindar un mejor servicio a la colectividad.

6.- ¿En los departamentos existen segregación de funciones?

Sí, existe segregación de funciones pues el trabajo debe ser de acuerdo a la capacidad y aptitud del empleado; siempre y cuando cumpla con las normas establecidas por la institución.

7.- ¿Como se da a conocer las funciones que debe cumplir cada uno de los empleados?

El personal que ingresa a trabajar en la cooperativa es capacitado primero por la gerencia general y posterior a eso por un instructor, con el cual revisan el manual de funciones y de esta manera se da a conocer las funciones que cumplirá en la cooperativa.

2.4.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI” LTDA.

1.- ¿Conoce usted sobre la existencia del Reglamento Interno de la Cooperativa?

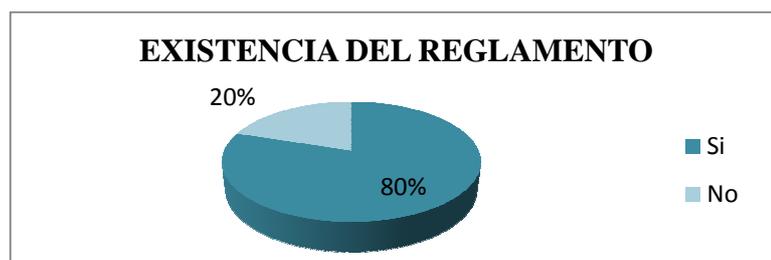
TABLA N.- 2.1: REGLAMENTO INTERNO

EXISTENCIA DEL REGLAMENTO		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	1	20%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

GRÁFICO N.-2.2: REGLAMENTO INTERNO



FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo que se refiere al conocimiento sobre la existencia del reglamento interno de la cooperativa, el 80% de los empleados consideran que la existencia de un reglamento interno es de gran beneficio para la cooperativa porque permite desarrollar sus labores cotidianas de forma eficiente; mientras que el 20% desconoce sobre la existencia de tales reglamentos. Lo mencionado anteriormente nos lleva a la conclusión, que un alto porcentaje conoce sobre la existencia del reglamento interno el cual permite cumplir de manera adecuada con sus funciones; mientras que un porcentaje minoritario desconoce sobre el contenido y existencia de tal reglamento, perjudicando el desarrollo de su trabajo dentro de la institución lo cual conlleva al incumplimiento de las metas propuestas por la misma. Es por ello que es necesaria la aplicación de una auditoría administrativa.

2.- ¿Las funciones que usted desempeña están acorde al manual de funciones?

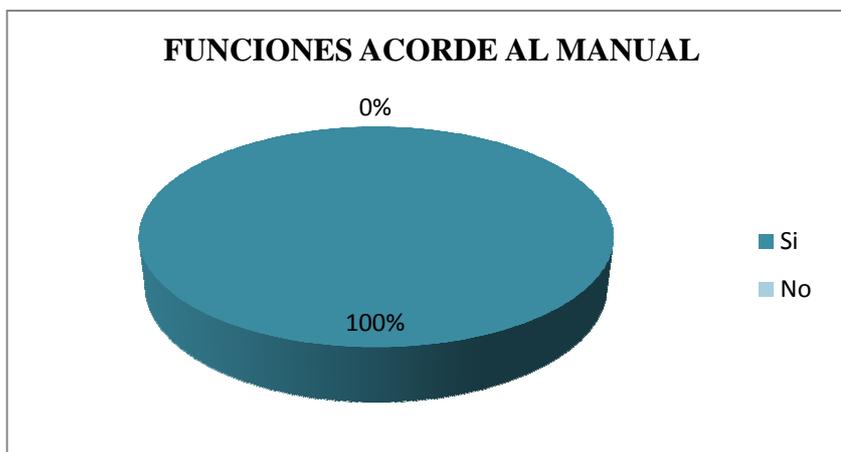
TABLA N.- 2.2: MANUAL DE FUNCIONES

FUNCIONES ACORDE AL MANUAL		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

GRÁFICO N.- 2.3: MANUAL DE FUNCIONES



FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las personas encuestadas todas manifestaron que las funciones que desempeñan están acorde al manual de funciones establecidas por la institución; dándonos a entender que sus actividades se sujetan a las disposiciones emanadas por alta dirección. El manual de funciones forma parte de la herramienta del desarrollo de la institución al igual que de los funcionarios que la conforman. En base a lo antes expuesto es importante recalcar que una buena organización y distribución de funciones conllevan a que sea eficaz la prestación de servicios de la misma.

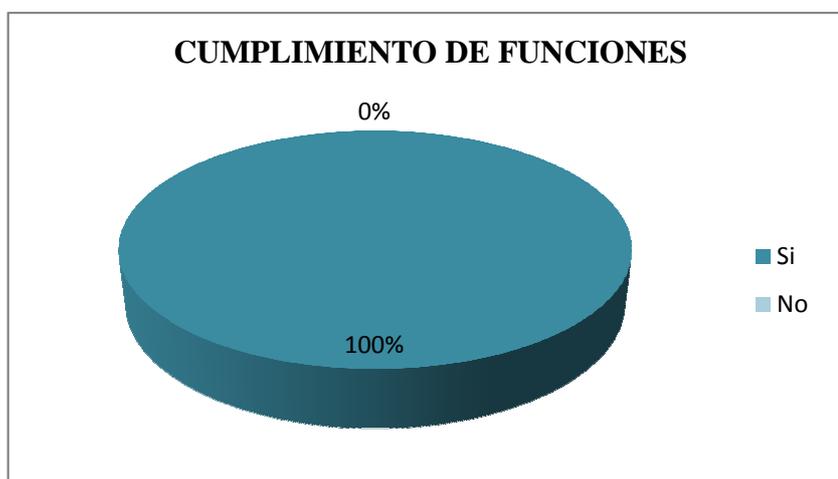
3.- ¿Conoce y cumple usted a cabalidad con las funciones designadas?

TABLA N.- 2.3: CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.
ELABORADO POR: Las tesistas

GRÁFICO N.-2.4: CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES



FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.
ELABORADO POR: Las tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Dentro de esta pregunta podemos ostentar que el 100% del personal encuestado conoce y da cumplimiento a las funciones designadas por la institución, permitiendo así desarrollar de forma eficiente su trabajo enmarcándose a la optimización de recursos con el fin de alcanzar con las metas propuestas por la institución financiera y de esta manera ser más competitivo. Todo lo expuesto anteriormente se puede reflejar en el reconocimiento institucional, lo cual ha permitido dar credibilidad en los servicios que ofrece la cooperativa.

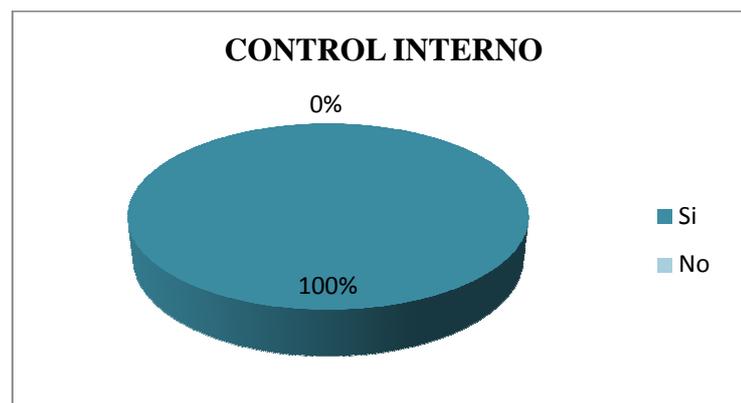
4.- ¿Considera que la cooperativa cuenta con un Control Interno bien definido?

TABLA N.- 2.4: CONTROL INTERNO

CONTROL INTERNO		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.
ELABORADO POR: Las tesis

GRÁFICO N.-2.5: CONTROL INTERNO



FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.
ELABORADO POR: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados todos consideran que dentro del entorno institucional existe un control interno definido; ya que las actividades que ejecutan diariamente son controladas en forma continua, ayudando así al buen proceso de los movimientos que realiza el personal encuestado. Tener un control interno bien estructurado ha facilitado el adecuado cumplimiento de funciones y ha permitido corregir a tiempo aquellas irregularidades que se presentan en el transcurso del desarrollo institucional a nivel financiero.

5.- ¿Existe un control adecuado a las actividades que usted realiza en la cooperativa?

TABLA N.- 2.5: CONTROL DE ACTIVIDADES

CONTROL DE ACTIVIDADES		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	00%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.
ELABORADO POR: Las tesisistas

GRÁFICO N.-2.6: CONTROL DE ACTIVIDADES



FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.
ELABORADO POR: Las tesisistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados manifestaron que si existe un control adecuado de las funciones que ellos realizan en la cooperativa. Lo cual significa que los procedimientos que se ejecutan dentro de la misma, están bien definidos y por ende sujetas al cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución financiera. Al poseer un control de las actividades por parte de la alta gerencia ha permitido que dichas actividades se desarrollen eficientemente ayudando a la cooperativa a que se enmarque en el ámbito competitivo a nivel nacional.

6.- ¿Para la toma de decisiones toma en cuenta la opinión del gerente?

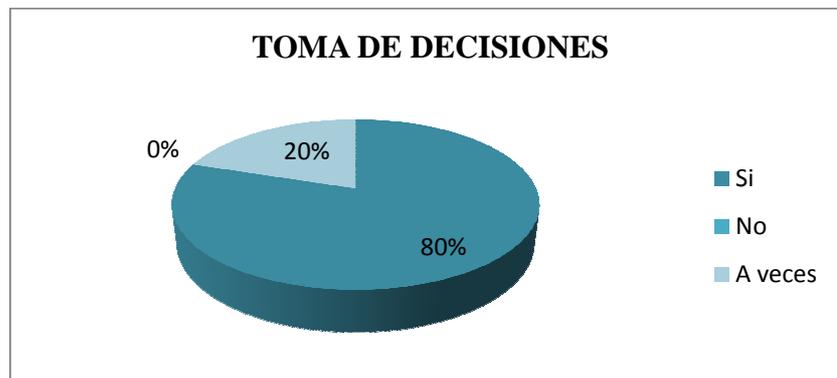
TABLA N.- 2.6: TOMA DE DECISIONES

TOMA DE DECISIONES		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	0	0%
A veces	1	20%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesistas

GRÁFICO N.-2.7: TOMA DE DECISIONES



FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Luego de haber realizado la encuesta respectiva se conoció que el 80% del personal encuestado manifestaron que para tomar alguna decisión siempre consideran la opinión del gerente lo que significa que si dan cumplimiento a las políticas que rigen en la institución; mientras que un 20% sostiene que para tomar alguna decisión a veces toma en cuenta la opinión de la alta gerencia. Para un mejor desarrollo institucional es necesario que se aplique una auditoría administrativa y que todos quienes conforman la cooperativa se rijan a las políticas, reglamentos, y normas establecidas; por ende den a conocer los resultados de las actividades diarias a la alta dirección y de esta manera corregir aquellas posibles irregularidades que se puedan presentar.

7.- ¿Usted reporta información de las actividades cotidianas?

TABLA N.- 2.7: INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	1	20%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

GRÁFICO N.-2.8: INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES



FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las personas que laboran en la cooperativa el 80% de los encuestados manifestaron que si reportan información de todas las actividades diarias que ejecutan y lo realizan a la alta gerencia, jefe de crédito y a la contadora respectivamente, mientras que un 20% dijo que no reporta ninguna clase de información. Cabe indicar que es necesario que todos los funcionarios de la cooperativa reporten los resultados que obtienen al finalizar la jornada para de esta manera tomar las decisiones más óptimas para el buen funcionamiento de la misma. . Es por ello que es necesaria la aplicación de una auditoria administrativa.

8.- La comunicación que existe con los socios es:

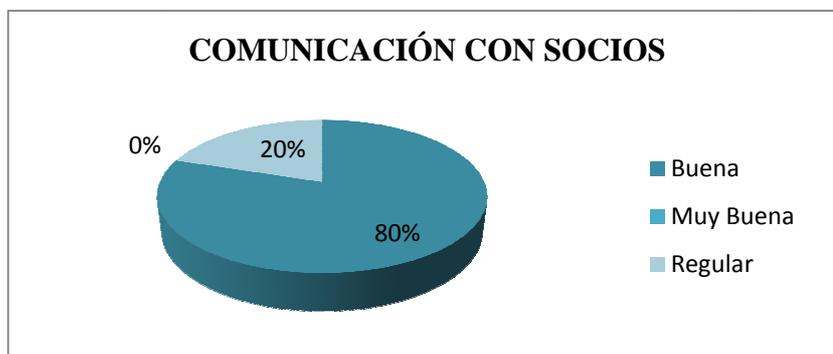
TABLA N.- 2.8: COMUNICACIÓN CON SOCIOS

COMUNICACIÓN CON SOCIOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	4	80%
Muy buena	0	0%
Regular	1	20%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesistas

GRÁFICO N.-2.9: COMUNICACIÓN CON SOCIOS



FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del personal encuestado el 80% nos manifestó que dentro del entorno de su trabajo existe una buena comunicación con los socios, permitiendo así cumplir con aquellas expectativas que tienen las dos partes; mientras que un 20% de los encuestados no tienen una buena comunicación con los socios, perjudicando a la institución tanto en su imagen como en su credibilidad financiera. Mantener un adecuado ambiente de trabajo permite que las actividades se desarrollen eficientemente permitiendo así captar nuevos socios y lograr que la institución fortalezca diariamente en beneficio de la misma y de la sociedad; es por ello que es necesaria la aplicación de una auditoría administrativa.

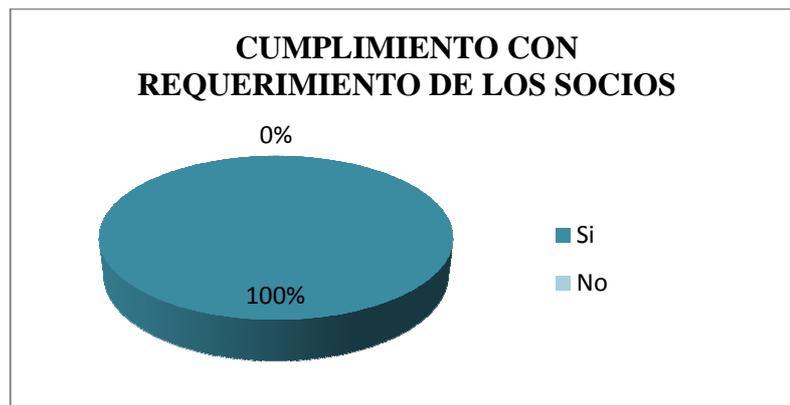
9.- ¿Cree usted cumplir de forma oportuna con los requerimientos de los socios?

TABLA N.- 2.9: CUMPLIMIENTO CON REQUERIMIENTO DE LOS SOCIOS

CUMPLIMIENTO CON REQUERIMIENTO DE LOS SOCIOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.
ELABORADO POR: Las tesis

GRÁFICO N.-2.10: CUMPLIMIENTO CON REQUERIMIENTO DE LOS SOCIOS



FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.
ELABORADO POR: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Todos los encuestados que representan un 100% es decir las personas que trabajan en la cooperativa, consideran que si cumplen con los requerimientos de los socios de manera eficaz y eficiente, lo cual es muy importante porque de esta manera le da credibilidad a la institución, permitiéndole así cumplir con las metas preestablecidas. En vista de los resultados obtenidos y en relación a lo antes señalado es importante acatar, que todos los servicios que ofrezca la cooperativa deben ser de forma oportuna con el fin de satisfacer con las necesidades de todos y cada uno de los socios.

10.- ¿Cómo es el ambiente de trabajo dentro de cooperativa?

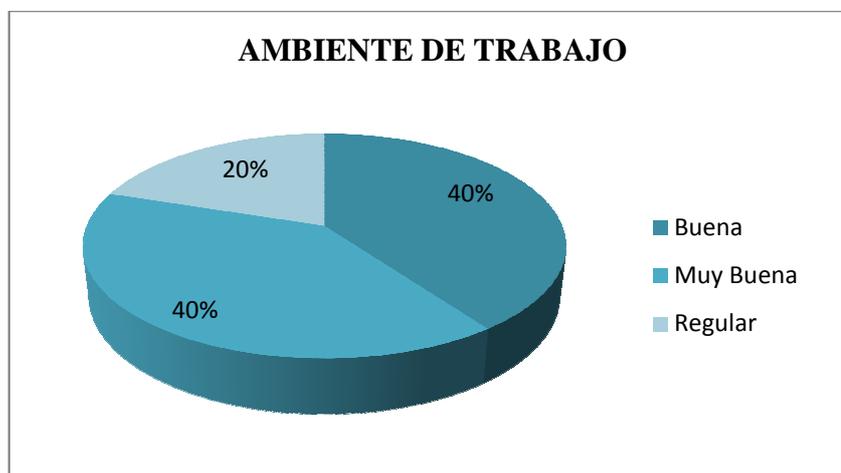
TABLA N.- 2.10: AMBIENTE DE TRABAJO

AMBIENTE DE TRABAJO		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	2	40%
Muy buena	2	40%
Regular	1	20%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesisas

GRÁFICO N.-2.11: AMBIENTE DE TRABAJO



FUENTE: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesisas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo que respecta a como es el ambiente de trabajo dentro de la cooperativa nos manifestaron un 40% que es bueno, un 40% que es muy bueno y el 20% restante que es regular, lo que nos da a entender que existe una buena relación en el ámbito laboral dentro de la institución. En toda institución es fundamental que prevalezca un ambiente armónico y activo entre todo el personal, y de esta manera se conseguirá resultados óptimos en mutuo beneficio; es decir tanto para la cooperativa y los empleados; es por ello que es necesaria la aplicación de una auditoría administrativa.

2.4.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI” LTDA.

1.- ¿Cómo calificaría Ud. los servicios que presta la cooperativa?

TABLA N.- 2.11: SERVICIOS DE LA COOPERATIVA

SERVICIOS DE LA COOPERATIVA.		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	36	27%
Bueno	89	66%
Regular	10	7%
TOTAL	135	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

GRÁFICO N.-2.12: SERVICIOS DE LA COOPERATIVA



FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados en relación a los servicios que ofrece la cooperativa, un 27% considera que son excelentes, el 66% manifiesta que tales servicios son buenos y un 7% exponen que los son regulares. Es decir, que la mayoría de los socios opinan que los servicios institucionales ofertados son buenos dándonos a entender que existen ciertas limitaciones que impiden que los servicios se cumplan eficientemente; es así que existe la necesidad de la aplicación de una auditoría administrativa.

2.- ¿Por qué medio publicitario conoció sobre los servicios que ofrece la cooperativa?

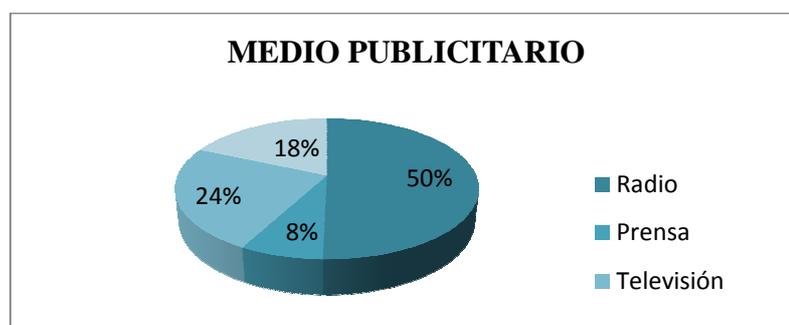
TABLA N.-2.12 : MEDIO PUBLICITARIO

MEDIO PUBLICITARIO		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Radio	74	50%
Prensa	11	7%
Televisión	35	24%
Hojas volantes	27	18%
TOTAL	147	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesistas

GRÁFICO N.-2.13: MEDIO PUBLICITARIO



FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo que se refiere al conocimiento por parte de los socios sobre los servicios que ofrece la cooperativa existe una selección múltiple ya que es una pregunta de categoría abierta; obteniendo un resultado del 50% de los encuestados meditan que conocieron a través de la radio, el 7% por la prensa, el 24% mediante la televisión, el 18% por medio de hojas volantes; a pesar de haber conocido los socios por los ítems antes mencionados también llegaron a obtener conocimiento por referencias personales. La institución financiera tuvo una buena acogida por parte de los socios ya que existió la suficiente publicidad en los diferentes medios sobre los servicios que ofertan obteniendo mayor captación de socios en relación a otras instituciones; pero es aconsejable la aplicación de una auditoría administrativa.

3.- ¿Cree Ud. qué el personal que labora en la Cooperativa se desenvuelve eficazmente en sus funciones?

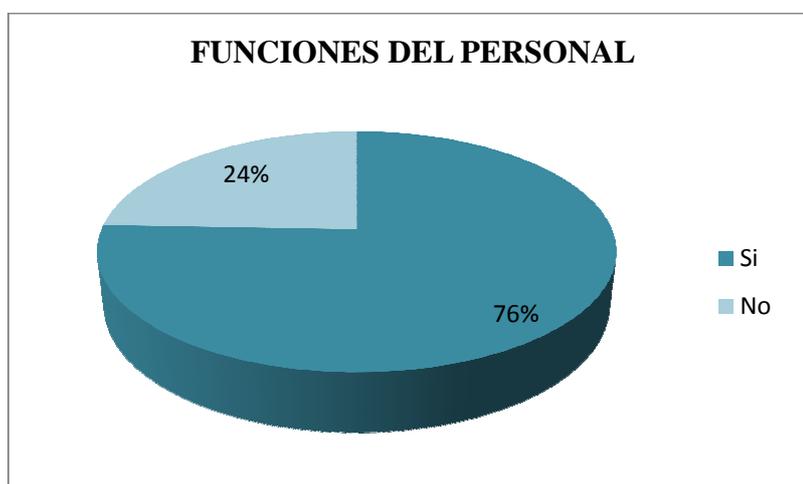
TABLA N.- 2.13: FUNCIONES DEL PERSONAL

FUNCIONES DEL PERSONAL.		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	102	76%
No	33	24%
TOTAL	135	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

GRÁFICO N.-2.14: FUNCIONES DEL PERSONAL



FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 76% de los encuestados consideran que el personal que labora en la cooperativa se desenvuelve eficazmente en sus funciones; mientras que el 24% sostiene que el personal no se acoge debidamente a sus funciones. De acuerdo a los resultados obtenidos se considera que el personal que labora en la cooperativa tiene aspectos negativos que afectan directamente en su trabajo diario, provocando en los socios una inconformidad con respecto al trato por parte de los funcionarios para con los socios; es por ello que es necesaria la aplicación de una auditoría administrativa.

4.- ¿Cuándo usted recurre a algún servicio éste es oportuno y cree que los funcionarios están debidamente capacitados?

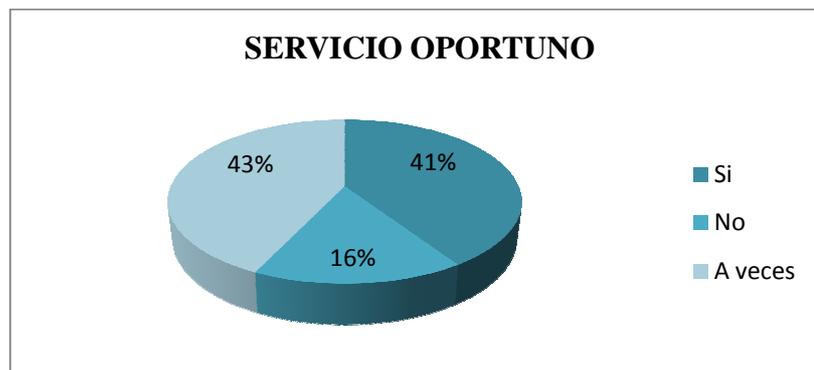
TABLA N.- 2.14: SERVICIO OPORTUNO

SERVICIO OPORTUNO		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	55	41%
No	22	16%
A veces	58	43%
TOTAL	135	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesisistas

GRÁFICO N.-2.15 SERVICIO OPORTUNO



FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesisistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de los encuestados, el 41% opinó que los servicios que ofrecen la institución son oportunos y que los funcionarios si están capacitados en sus respectivas áreas, mientras que el 16% de los encuestados no están de acuerdo con la posible agilidad de los servicios ni del personal y el 43% sostienen que dichos servicios y funcionarios a veces cumplen con los requerimientos de los socios. En toda institución financiera es importante que los funcionarios estén debidamente capacitados en sus respectivas funciones para brindar un buen servicio a la colectividad; ya que de ellos depende el fortalecimiento de la institución financiera; es por ello que es necesaria la aplicación de una auditoría administrativa.

5.-Indique las falencias que tienen los funcionarios de la cooperativa.

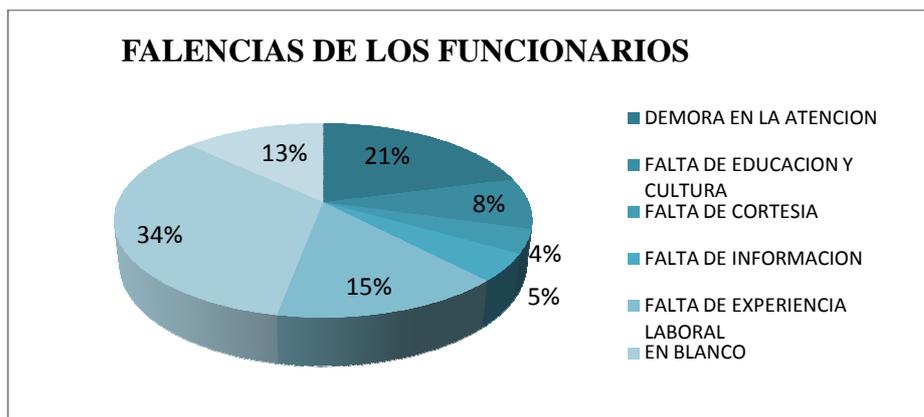
TABLA N.- 2.15: FALENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS

FALENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demora en la atención	32	21%
Falta de educación y cultura	13	8%
Carácter negativo	6	4%
Falta de información	7	5%
Falta de experiencia laboral	23	15%
En blanco	52	34%
Ninguna	20	13%
TOTAL	153	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

GRÁFICO N.-2.16: FALENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS



FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 21% manifestó que una de las falencias de los funcionarios de la cooperativa es la demora en la atención; el 8% opinó que es la falta de educación y cultura, para el 4% es la falta de cortésia, un 5% la falta de información, el 15% la falta de experiencia laboral, mientras que un 34% no respondió a la pregunta pero para el 13% sostienen que los funcionarios no tienen ninguna falencia. En toda entidad es muy importante que las actividades que cumplen los funcionarios sean acorde a su perfil profesional, para corregir tales deficiencias mencionadas anteriormente es necesario ejecutar una auditoría administrativa que permita corregir tales aspectos negativos ayudando al logro de los objetivos planteados.

6.- ¿Cuáles son los servicios de mayor importancia que presta la cooperativa?

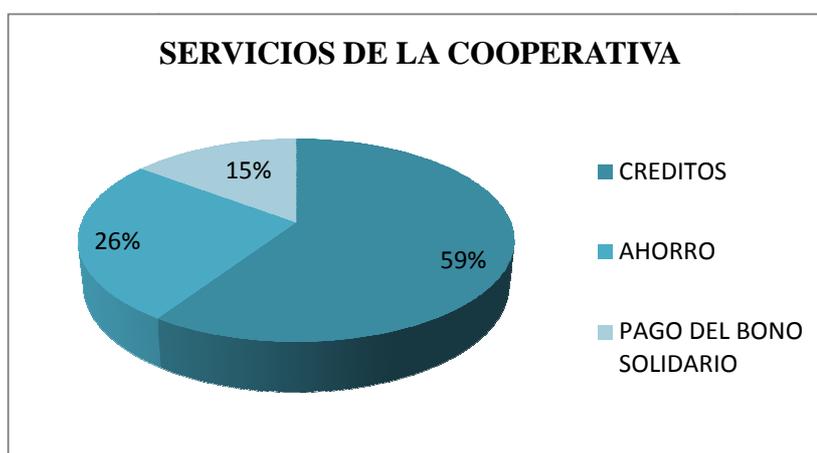
TABLA N.-2.16: SERVICIOS DE LA COOPERATIVA

SERVICIOS DE LA COOPERATIVA		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Créditos	121	59%
Ahorro	53	26%
Pago del bono solidario	30	15%
TOTAL	204	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

GRÁFICO N.- 2.17: SERVICIOS DE LA COOPERATIVA



FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En relación con esta pregunta del 100%; el 59% sostiene que los créditos es una de los servicios de mayor importancia que presta la cooperativa, para un 26% es el ahorro; mientras que para el 15% opina que uno de los servicios que prevalece en la institución es el pago del bono solidario. Según los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas los servicios que más se destacan son los créditos y ahorros; los cuales son los ejes fundamentales para el desarrollo institucional financiero; es necesario ejecutar una auditoria administrativa.

7.- ¿Usted cuál cree que sería las falencias de la cooperativa?

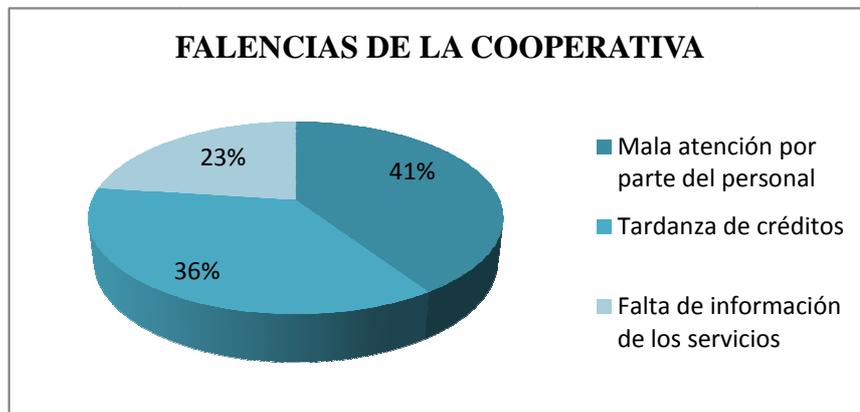
TABLA N.- 2.17: FALENCIAS DE LA COOPERATIVA

FALENCIAS DE LA COOPERATIVA		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala atención por parte del personal	55	41%
Tardanza de créditos	49	36%
Falta de información de los servicios	31	23%
TOTAL	135	100%

FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesistas

GRÁFICO N.-2.18 FALENCIAS DE LA COOPERATIVA



FUENTE: Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa.

ELABORADO POR: Las tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo que se refiere a ésta pregunta del 100% de los encuestados, el 41% sostienen que la principal falencia que tiene la cooperativa es la mala atención por parte del personal, el 36% es la tardanza de créditos y el 23% la falta de información de los servicios. De los resultados expuestos anteriormente se considera que la cooperativa tiene como mayor deficiencia una mala atención por parte del personal, lo cual impide el buen cumplimiento de las tareas encomendadas a los funcionarios por parte de la alta gerencia; ocasionando incomodidad y pérdida de credibilidad por parte de los socios hacia la institución financiera por eso es necesario ejecutar una auditoría administrativa

2.5 CONCLUSIONES

Luego de haber aplicado la respectiva entrevista al gerente de la cooperativa y encuestas al personal administrativo y socios de la misma; hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- El personal que labora en la cooperativa no tiene un conocimiento previo y definido sobre los objetivos, políticas, funciones y demás reglamentos que rigen en la misma; ocasionando lentitud en la prestación de servicios y un bajo cumplimiento de sus labores diarias dentro de la institución.
- Existe un control elemental pero no un control excelente en lo que respecta a la ejecución de actividades, por lo que si una organización no cuenta con un control bien definido no se podrá garantizar si los hechos van de acuerdo con los objetivos.
- En la institución financiera existe la debida capacitación al personal pero esto no es suficiente para cubrir con los requerimientos de los socios se hace necesario que todo procedimiento se acople al programa estratégico de la cooperativa.
- El desempeño del personal no es muy eficiente por cuanto no poseen funciones específicas es decir no cumplen con el manual de funciones establecidos por la cooperativa para el desarrollo de la misma.
- Existe un liderazgo esencial pero no excelente, lo que ocasiona que en ciertos momentos el equipo de trabajo solo cumpla con algunas de las metas y objetivos fijados por la institución financiera.

2.6 RECOMENDACIONES

- Es necesario que todos los miembros que conforman la cooperativa conozcan a cabalidad sobre el marco estratégico de la misma, y de esta manera existirá mayor comunicación entre las dos partes es decir socios y administrativos, para así fortalecer el trabajo en equipo en busca de un beneficio mutuo.
- Para que exista un excelente control se deben desarrollar actividades relacionadas con la medición del desempeño, identificando y ajustando las desviaciones existentes, asegurando con ello el cumplimiento eficiente y eficaz de las actividades empresariales.
- Es importante que en la institución financiera exista la debida capacitación en forma permanente la misma que debe estar relacionada al entorno financiero actual; esto es en los niveles éticos, profesionales y de servicios ya que así se lograra captar y colocar más recursos permitiendo incorporarse a un nivel competitivo.
- En la actualidad es importante que la alta gerencia tenga un programa bien definido de funciones para realizar la respectiva segregación de responsabilidades a cada departamento; con el fin de brindar un mejor servicio a la colectividad y cumplir con las metas y objetivos propuestos por la misma.
- Para que el liderazgo sea excelente dentro de la institución, los empleados deben estar consientes de que forman un equipo con habilidades complementarias, comprometidos con un propósito común, y así cumplir con las metas establecidas por la cooperativa en beneficio mutuo.