



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TESIS DE GRADO

TEMA:

**APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. DE LA PROVINCIA
DE COTOPAXI DEL CANTÓN LATACUNGA, CORRESPONDIENTE AL
PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.**

Tesis presentada previo a la obtención del Título de **INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

AUTORAS:

Casa Lema Margarita

Herrera Lasluisa María Herminia

DIRECTORA:

Dra. Barbosa Reyes Mónica Jeaneth

LATACUNGA – ECUADOR

Enero - 2011

AUTORÍA

Nosotras Casa Lema Margarita con C.C # 050332677-9 y Herrera Lasluisa María Herminia con C.C # 050326489-7, expresamos que los criterios y resultados emitidos en el presente trabajo de investigación **“Aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” Ltda. de la Provincia de Cotopaxi del Cantón Latacunga, correspondiente al período 01 de enero al 31 de diciembre del 2009”**, son totalmente originales, auténticos, propios y de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Atentamente,

f) _____
Casa Lema Margarita
C.C. # 050332677-9

f) _____
Herrera Lasluisa María
C.C. # 050326489-7

AVAL DE LA DIRECTORA DE TESIS

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

“Aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” Ltda. de la Provincia de Cotopaxi del Cantón Latacunga, correspondiente al período 01 de enero al 31 de diciembre del 2009”, de Casa Lema Margarita y Herrera Lasluisa María Herminia, egresadas de la Carrera de la Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aporte científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe para su correspondiente estudio calificación.

Latacunga, noviembre del 2010

La Directora:

f) _____

Dra. Barbosa Reyes Mónica

DIRECTORA DE TESIS

Agradecimiento.

El agradecimiento está dirigido a todas las personas y entidades que hicieron posible la realización exitosa de este proyecto principalmente agradezco a mis padres por el apoyo que me brindaron. También agradezco a todos los docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi por los conocimientos compartidos y enseñados para hacer realidad este sueño.

Casa Lema Margarita.

Agradecimiento.

A Dios, por guiarme en el camino correcto.

A mis padres y familia, por el apoyo incondicional durante el trayecto de mi carrera profesional, ayudándome a alcanzar mis objetivos y metas propuestas.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi y a los catedráticos de la carrera que me han ofrecido sus conocimientos y experiencias para mi enriquecimiento.

Herrera Lasluisa María.

Dedicatoria.

Mi sabiduría, esfuerzo y responsabilidad lo dedico.

A Dios quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este proyecto.

A mis padres y mis hermanos por haberme apoyado moralmente y económicamente en todos los días de mi vida estudiantil ya que ellos fueron la piltra fundamental para cumplir mí meta.

Tasa Lema Margarita.

Dedicatoria.

Este trabajo y esfuerzo lo dedico a todos y cada uno de los miembros que integran mi valiosa familia, especialmente quiero consagrar a mis padres porque han sido mis primeros maestros y mis más grandes amigos, puesto que me han enseñado el valor de la vida y el trabajo, porque sus vidas son ejemplo de superación y porque todo lo que soy, es gracias a ellos.

Herrera Lasluisa María

TEMA: APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DEL CANTÓN LATACUNGA, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.

RESUMEN:

El presente trabajo investigativo propone un programa de Auditoría de Gestión que evalúa los procesos administrativos, financieros y operativos aplicados en diferentes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” Ltda., de la Provincia de Cotopaxi del Cantón Latacunga, permitiendo a través de la observación y evaluación de los procesos, realizar un examen detallado de la administración con el fin de valorar la eficiencia, eficacia, economía, equidad de sus resultados, para poder determinar si cumplen con los objetivos y metas establecidas del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009.

Mediante la Auditoría de Gestión, permitió examinar, evaluar el control interno, la gestión; utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño, la ejecución de los principios y criterios dentro de esta Entidad Financiera durante el período expuesto, la intención de optimizar el desenvolvimiento financiero, administrativo existente, esto permitirá dar recomendaciones para tomar medidas efectivas.

El principal objetivo que tuvo la Auditoría de Gestión dentro de esta entidad fue examinar, evaluar el desempeño de cada una de las acciones departamentales de estudio; parte del proceso administrativo, financiero y operativo; la eficiencia, efectividad, eficacia, economía, utilizando en los recursos financieros, materiales, humanos y de tiempo, del mismo modo el cumplimiento de las atribuciones y metas planteadas.

El efecto de la fiscalización mediante la Auditoría de Gestión no implica la emisión de una opinión profesional, sino de la elaboración de un informe amplio con comentarios, conclusiones, recomendaciones a los diferentes funcionarios y autoridades quienes actuarán inmediatamente para mejorar.

ABSTRACT

The present searching work, proposes an Audit program of Administration that evaluates the administrative, financial and operative processes applied in different areas of the savings and loan cooperative “Union Mercedaria” Ltda., of the Province of Cotopaxi, Canton Latacunga, allowing through the observation and evaluation of the processes, to carry out a detailed exam of the administration with the purpose to evaluate the efficiency, effectiveness, economy, justness its results, to be able to determine if they fulfill the established objectives and goals from January 1st to December 31st of 2009.

Though the Audit of Administration, it allowed to examine, to evaluate the internal control, the administration; using human resources of multidisciplinary character, the acting, the execution of the principles and approaches inside this Financial Entity during the exposed period, the intention to optimize the existent financial, administrative development, it will allow to give recommendations and to take effective decisions.

The main objective that had the Audit of Administration inside this entity was to examine and evaluate the acting of each one of the departmental stocks of study; it leaves of the administrative, financial and operative process; the efficiency, effectiveness, effectiveness, economy, using in the financial resources, materials, human and of time, in the same way the execution of the attributions and outlined goals.

The effect of the inspection by means of the Audit of Administration doesn't imply the emission of a professional opinion, but the elaboration of a wide report with comments, conclusions, recommendations to the different officials and authorities who must act immediately to improve it.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS	PAG.
Portada.....	i
Autoría.....	ii
Aval del Director de Tesis.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Aval del Abstract	
Certificado de la Empresa de haber Finalizado la Auditoría	

CAPÍTULO I

	INTRODUCCIÓN.....	1
1.	GENERALIDADES.....	2
1.1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	2
1.1.1	Gestión Administrativa.....	3
1.1.2	Gestión Financiera.....	3
1.2	SISTEMA FINANCIERO.....	3
1.2.1	Objetivos del Sistema Financiero.....	4
1.2.2	Finalidad del Sistema Financiero.....	4
1.3	CONTROL INTERNO.....	4
1.3.1	Finalidad del Control Interno.....	5
1.3.2	Objetivos del Control Interno.....	6
1.3.3	Características del Control Interno.....	6
1.3.4	Elementos del Control Interno.....	7
1.4	INFORME COSO.....	8
1.4.1	Importancia de los Elementos del Informe COSO.....	9-10

1.4.2	Componentes del CORRE.....	11-12
1.5	AUDITORÍA.....	13
1.5.1	Objetivos de la Auditoría.....	14
1.5.2	Importancia de la Auditoría.....	14
1.5.3	Características de la Auditoría.....	14
1.5.4	Tipos de Auditoría (Interna - Externa).....	15-17
1.6	CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	18
1.6.1	Auditoría Administrativa.....	18
1.6.2	Auditoría Financiera.....	19
1.6.3	Auditoría de Cumplimiento.....	19
1.6.4	Auditoría Operacional.....	20
1.6.5	Auditoría Informática.....	20
1.6.6	Auditoría Gubernamental.....	21
1.7	AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	21
1.7.1	Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	22
1.7.2	Finalidad de la Auditoría de Gestión.....	23
1.7.3	Alcance de la Auditoría de Gestión.....	23
1.7.4	Beneficios de la Auditoría de Gestión.....	23
1.7.5	Elementos de la Auditoría de Gestión.....	24-26
1.7.6	Clasificación de las Técnicas de Auditoría.....	27-29
1.7.7	Proceso de la Auditoría de Gestión.....	30
1.7.8	Fase I Conocimiento Preliminar.....	31
1.7.8.1	Objetivos del Conocimiento Preliminar.....	31
1.7.8.2	Actividades del Conocimiento Preliminar.....	31
1.7.9	Fase II Planificación.....	32
1.7.9.1	Objetivos de la Planificación.....	33
1.7.9.2	Actividades de la Planificación.....	34
1.7.9.3	Producto de la Planificación.....	35
1.7.10	Fase III Ejecución.....	35
1.7.10.1	Objetivos de la Ejecución.....	36
1.7.10.2	Actividades de la Ejecución.....	37
1.7.10.3	Producto de la Ejecución.....	37

1.7.10.4	Papeles de Trabajo.....	37
1.7.10.5	Objetivos de los Papeles de Trabajo.....	37
1.7.10.6	Características de los Papeles de Trabajo.....	38
1.7.10.7	Contenido de los Papeles de Trabajo.....	38-39
1.7.11	Fase IV Comunicación de los Resultados.....	40
1.7.11.1	Objetivos de la Comunicación de los Resultados.....	41
1.7.11.2	Actividades de la Comunicación de los Resultados.....	41
1.7.11.3	Producto de la Comunicación de los Resultados.....	42
1.7.12	Fase V Seguimiento.....	42
1.7.12.1	Objetivos del Seguimiento.....	42
1.7.12.2	Actividades del Seguimiento.....	43
1.7.12.3	Producto del Seguimiento.....	43
1.7.13	Tipos de Opinión de Auditoría.....	44
1.7.14	Funciones que Desempeña cada uno de los Miembros del Equipo de Auditoría.....	45
1.7.14.1	Director de Auditoría.....	45
1.7.14.2	Jefe de Equipo.....	45
1.7.14.3	Supervisor.....	46
1.7.14.4	Equipo Multidisciplinario.....	46
1.7.14.5	La Dirección de Planificación y Evaluación Institucional.....	46
1.7.14.6	Contralor y Subcontralor.....	47

CAPÍTULO II

2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
2.1	BREBE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÒN MERCEDARIA” LTDA.	48
2.2	Análisis Foda.....	49
2.2.1	Ambiente Interno y Externo de la “Coac” “Uniòn Mercedaria”...	49
2.3	Análisis e Interpretación de la Entrevista Realizada.....	50
2.3.1	Entrevista Dirigida al Gerente General.....	50-51

2.3.2	Análisis e Interpretación de la Entrevista Realizada al Gerente.....	52
2.4	Análisis e Interpretación de la Encuesta Realizada.....	53
2.4.1	Encuesta Dirigida al Personal Administrativo.....	53-63
2.5	Análisis e Interpretación de la Encuesta Realizada.....	64
2.5.1	Encuesta Dirigida a los Clientes.....	64-70
2.6	Metodología.....	71
2.7	Comprobación de las Preguntas Directrices.....	71-73
2.8	Conclusiones y Recomendaciones.....	74
2.8.1	Conclusiones.....	74
2.8.2	Recomendaciones.....	75-76

CAPÍTULO III

3	APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	77
3.1	Introducción.....	77
3.2	Justificación.....	78
3.2.1	Objetivos.....	79
3.2.2	Objetivos General.....	80
3.3	Objetivo Específico.....	80
APL	ÍNDICE DEL ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN.....	81
4	Archivo de Planificación.....	82
4.1	Carta de Presentación.....	82-84
4.2	Carta de Compromiso.....	85-86
4.3	Contrato de Servicios de la Auditoría de Gestión.....	87-89
4.4	Cronograma de Actividades.....	90
4.5	Marcas de Auditoría.....	91
4.6	Personal del Cliente con quienes debemos Coordinar el Trabajo..	92
APP	ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE.....	93
5	Archivo Permanente.....	93
5.1	Antecedentes de la “Coac” “Unión Mercedaria” Ltda.....	94
5.2	Misión.....	95

5.3	Visión.....	95
5.4	Metas.....	95
5.5	Objetivos.....	95
5.6	Valores Corporativas.....	96
5.7	Extracto de la Carta de Constitución.....	97-98
5.8	Dirección de la Matriz, Horarios de Trabajo.....	99
5.9	Personal Directivo.....	99
5.10	Estatutos del Personal.....	100-101
5.11	Servicios que Ofrece la Cooperativa.....	102-103
5.12	Funciones que Desarrollan Cada uno de las Áreas Auditadas.....	104-112
5.13	Descripción del Sistema Utilizado.....	113-115
5.14	Periodicidad en la Preparación de Informes.....	116
5.15	Plan de Cuentas.....	117-118
5.16	Situación Fiscal.....	119
5.17	Organigrama Estructural.....	120
APC	ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE.....	121
6	Papeles de trabajo.....	122-154
6.1	Puntos de Control Interno por componente.....	155-158
6.2	Indicadores de Gestión.....	159-173
6.3	Borrador del Informe.....	174-181
6.4	Informe Final.....	182-194
7	Conclusiones.....	195-196
7.1	Recomendaciones.....	197-198
	Bibliografía	
	Anexos	

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO # 1 Importancia de los Elementos del Informe COSO.....	9-10
CUADRO # 2 Componente del Control de los Recursos y Riesgos del Ecuador.....	11-12
CUADRO # 3 Clasificación de las Técnicas de Auditoría.....	27-29
CUADRO # 4 Procesos de la Auditoría de Gestión.....	30
CUADRO # 5 Análisis FODA.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA # 1-11 Encuesta Dirigida al Personal Administrativo.....	53-63
TABLA # 12- 18 Encuesta Dirigida a los Clientes	64-70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO # 1-11 Encuesta Dirigida al Personal Administrativo.....	53-63
GRÁFICO # 12- 18 Encuesta Dirigida a los Clientes	64-70

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión tiene por objeto principal el estudio del proceso administrativo y las operaciones de las organizaciones. Con miras a emitir una opinión sobre la habilidad de la gerencia para manejar el proceso administrativo y el grado de la eficiencia, efectividad y economía de las operaciones de la entidad, además busca fundamentalmente la supervivencia y el crecimiento de la misma.

Dentro de los objetivos generales, específicos se pueden mencionar los siguientes:

Analizar la situación actual y futura de las áreas auditadas de la entidad, permitiendo diagnosticar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas comunes.

Comprobar la observancia de las políticas, normas y procedimientos, también establecer el grado en que los objetivos y metas se han cumplido, determinar las causas por las que no se han cumplido, o se ha logrado en forma parcial.

En el capítulo I, se expone información a fin de conocer las fuentes principales de las normas, conceptos, características, finalidad, enfoque para llevar a cabo una auditoría.

En el capítulo II, se profundiza el análisis de cada una de las áreas auditadas, mediante la aplicación de los diferentes instrumentos investigativos tales como: entrevistas, encuestas; que serán aplicadas a las autoridades y al personal administrativo que forma parte de la entidad financiera, lo que permitirá determinar el grado de factibilidad del presente trabajo investigativo.

En el capítulo III, se llevará a cabo el proceso de la auditoría, mediante la recopilación de información; que ayudará como soporte para la elaboración de papeles de trabajo, al finalizar el trabajo se emitirá un informe final el mismo que constará de conclusiones, recomendaciones que permitirán tomar excelentes decisiones en forma oportuna y eficiente para mejorar el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” Ltda.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1. GENERALIDADES

El presente trabajo investigativo propone un programa de auditoría de gestión aplicado a una entidad financiera que permita evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos financieros de la empresa, y el comportamiento de los recursos humanos y el control dentro de esa área. Este trabajo permitirá a la institución contar con una herramienta de análisis de la gestión financiera donde se profundizan las causas que pueden afectar la misma y tomar las medidas necesarias para su erradicación.

Dicha investigación es de gran importancia ya que representa una herramienta para la acertada toma de decisiones que ayuda a la verificación de los objetivos y metas planteadas por la entidad. Por lo que podemos resumir que mediante esta auditoría se le ayuda a la administración a reducir los costos, aumentar las utilidades y aprovechar mejor los recursos humanos, materiales y financieros.

1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Segùn GÓMEZ, Giovanni, (1989, pag. 13-14) define que la Gestión Administrativa y Financiera “se derivan de la coordinación gerencial, dentro de una empresa, para conocer el cumplimiento sobre las metas planteadas, de allí aparece como han de administrar sus recursos y cuáles han sido los resultados.

1.1.1 Gestión Administrativa

Es la encargada de administrar y gestionar eficazmente los bienes de propiedad de la institución con la finalidad de facilitar el accionar de los procesos institucionales para cumplir con los objetivos planteados.

1.1.2 Gestión Financiera

Está dirigida hacia la utilización eficiente de los recursos económicos (el capital). Además la gestión financiera consiste en planificar, supervisar y controlar los fondos existentes en la misma.

El propósito de la Gestión Administrativa y Financiera es asignar en forma eficiente y oportuna los recursos materiales y financieros a los diferentes procesos, para garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales”.

Por tanto las autoras mencionan que la Gestión Administrativa y Financiera es muy importante porque permite la toma de decisiones en relación al ámbito económico, humano; permitiendo el cumplimiento de metas y objetivos institucionales en el cual, la eficacia de las decisiones afectará en gran medida a la empresa.

1.2 SISTEMA FINANCIERO

Según AYALA VILLEGAS, Sabino (2005,pag.5) define al Sistema Financiero “como un conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

1.2.1 Objetivo del Sistema Financiero

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

1.2.2 Finalidad del Sistema Financiero

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

Las investigadoras mencionan que el Sistema Financiero es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”, y están integrados por (bancos, casas de bolsa, sociedades de inversión, entre otras).

1.3 CONTROL INTERNO

Según RUSENAS, Rubén (1978, pag. 24-26), define al Control Interno como “un conjunto de procedimientos, políticas y planes de la organización y tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”.

Según ARENS, Alvin (1998, pag. 26) establece que el Control Interno “es un sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización. Con un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías, como son:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.

Según las investigadoras el Control Interno es el plan de organización y métodos adoptados dentro de una entidad con el fin de proteger y salvaguardar los activos, dificultando la comisión de fraudes o errores no intencionados que se traduzcan en pérdida; además asegura el grado de confianza de información financiera y administrativa, promueve la eficiencia operativa y garantiza la adhesión a la política establecida por la entidad.

1.3.1 Finalidad del Control Interno

Según CEPEDA, Gustavo, (1997, pag. 75-77) establece que la finalidad del Control Interno “incluye todas las medidas adoptadas por una organización con el fin de:

- Proteger los recursos contra despilfarros, fraudes e ineficiencia
- Asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y operacionales.
- Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la empresa.
- Evaluar el rendimiento en los diferentes departamentos o divisiones de la empresa.

1.3.2 Objetivos del Control Interno

- Salvaguardar y proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar y comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia en las operaciones y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Garantizar el cumplimiento de metas y objetivos programados.

1.3.3 Características del Control Interno

Entre las principales características del Control Interno se menciona:

- Registrar todas las transacciones a tiempo (periodo contable) en forma y (cuentas adecuadas)
- Confrontar los registros con los activos o documentos respectivos, recogiendo las diferencias en un memorándum para realizar los ajustes pertinentes.
- Valorar las cifras de los registros se revisan para depurar las diferencias mediante ajustes y/o eliminaciones apropiadas según los PCGA.
- Salvaguarda de los activos, protección física y contable.
- Asegurar la exactitud y veracidad de las transacciones contables y de los estados financieros.
- Promover la eficiencia operativa (control de gestión): se debe lograr la mayor eficacia de los recursos de la empresa en el desarrollo eficiente de sus actividades.

- Se debe establecer un sistema de motivación e integración del personal que propicie la identificación con las decisiones de la gerencia.

1.3.4 Elementos del Control Interno

- Plan de acción en el se define y de delimita responsabilidades por medio de la segregación de funciones y la coordinación.
- Planificación estratégica y de presupuestos, se determina los objetivos de la empresa y los presupuestos, en términos cuantitativos previstos. Las desviaciones entre los resultados reales y los estimados se han de someter al análisis oportuno.
- Sistema de autorización y procedimientos de registros: las autorizaciones han de materializarse por escrito en los manuales de procedimientos; la contabilidad ha de contar con planes de cuentas que faciliten la elaboración de éstas. Los registros de las transacciones se han de realizar con los mejores medios (informáticos) y archivos seguros.

Según las investigadoras concluyen exponiendo que la finalidad, objetivos, características y elementos del control interno sirven para fomentar la eficiencia, eficacia y reducir el riesgo de pérdida de valor de los activos ayudando a garantizar el cumplimiento de las leyes y normas vigentes en cada entidad. Igualmente es un instrumento, diseñado para conseguir objetivos específicos y cubre todos los aspectos de control de un negocio, está entrelazado con las actividades operativas.

También el Control Interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas, adoptadas por la empresa para salvaguardar sus activos, comprobar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas.

1.4 INFORME COSO.

Según POCH, Ramón, (1997-2000 pag. 15), manifiesta que “el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations), es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de Control Interno. Es un nuevo marco conceptual del Control Interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos, logrando así que al nivel de las organizaciones públicas o privadas de la auditoría interna o eterna, se encuentren con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de los sectores involucrados y su objetivo es:

- Mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno.
- Acordar una definición de Control Interno que sea aceptada como un marco común que satisfaga las necesidades de todos los sectores.
- Aportar una estructura de Control Interno que facilite la evaluación de cualquier sistema en cualquier organización.

Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos del Informe Coso que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son:

- Entorno o Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

1.4.1 Importancia de los Elementos del Informe COSO:

CUADRO N.- 01

COMPONENTES	DEFINICIÓN
Entorno de control	Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.
Evaluación de los riesgos	La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa
Actividades de control	Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa

Elaborado por: Las Investigadoras

Fuente: POCH, Ramón, (1997-2000 pag. 15).

CONTINUACIÓN CUADRO N.- 01

COMPONENTES	DEFINICIÓN
<p align="center">Información y comunicación</p>	<p>Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.</p> <p>También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.</p>
<p align="center">Supervisión o monitoreo</p>	<p>Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo esto se consigue mediante actividades; supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas, esto se da en el transcurso de las operaciones, incluyendo tanto las actividades normales de dirección y supervisión, llevada a cabo por el personal de la entidad.</p>

Elaborado por: Las Investigadoras

Fuente: POCH, Ramón, (1997-2000 pag. 15).

1.4.2 Componentes del Control de los Recursos y los Riesgos del Ecuador (CORRE)

El (CORRE) tiene como base el ambiente interno de control y de éste, la integridad y los valores éticos; se logra eficiencia y eficacia si los ocho componentes funcionan de manera integrada dentro de toda la organización bajo el liderazgo del consejo de administración de la máxima autoridad.

CUADRO N.- 02
COMPONENTES DEL CONTROL DE LOS RECURSOS Y LOS RIESGOS DEL ECUADOR (CORRE)

COMPONENTES	DEFINICIÓN
Ambiente de Control	Son la base de todos los componentes del CORRE, norman la integridad o los valores éticos, como las acciones de una entidad desde la perspectiva del control interno, como también sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.
Establecimientos de Objetivos	El control interno facilita la consecución de objetivos en la organización con eficiencia para el cumplimiento de leyes y normativas, para lo cual la entidad debe establecer estrategias y objetivos relacionados con todos los departamentos de la empresa.
Identificación de Eventos	El sistema de control interno operara más eficazmente en la medida que exista personal competente, que comprenda los principios del mismo.
Evaluación de Riesgos	Con la investigación y análisis de los riesgos se podrá adquirir conocimiento práctico de la entidad y sus componentes, de manera que permita identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos de la organización (internos, externos) y estableciendo objetivos.

Elaborado por: Las Investigadoras **Fuente:** Manual de Control Interno (2000, pag. 12)

CONTINUACIÓN CUADRO N.- 02

COMPONENTES DEL CONTROL DE LOS RECURSOS Y LOS RIESGOS DEL ECUADOR (CORRE)

COMPONENTES	DEFINICIÓN
Respuesta a los Riesgos	Debe fomentarse una atmosfera de mutua confianza para respaldar el flujo de información entre la gente y su desempeño eficaz, hacia el logro de los objetivos de la organización.
Actividad de Control	Son procedimientos específicos establecidos hacia la prevención y neutralización de los riesgos, parte de la elaboración de un mapa de riesgos, se dispone en los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.
Información y Comunicación	La información periódica y oportuna orienta las acciones en concordancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. Esta debe ser captada, oportunamente a todos los sectores para asumir las responsabilidades.
Supervisión y Monitoreo	El objetivo es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades, supervisión de las actividades continuas y evaluaciones puntuales.

Elaborado por: Las Investigadora

Fuente: Manual de Control Interno (2000, pag. 17)

La autoras sintetizan luego del análisis de cada uno de los componentes tanto del COSO, como del CORRE que éstos están vinculados entre sí, generan una correlación y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno.

Además están entrelazados con las actividades operativas de la entidad coadyuvando a la eficiencia y eficacia de las mismas, permiten mantener el control sobre todas las actividades y el cumplimiento de los objetivos organizacionales en sentido general es por ello que nos sirven como un instrumento de control de gestión para todas las áreas y campos de las entidades ya sean estas Públicas o Privadas.

1.5 AUDITORÍA

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

Según KELL, Walter G, (1987.Pág.4), define a la Auditoría “como un proceso sistemático, que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los actos o eventos de carácter económico–administrativo, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas. Se practica por profesionales calificados e independientes, de conformidad con normas y procedimientos técnicos.

Según ANDRADE, Ramiro (1980, pag. 35) nos dice que Auditoría es “un proceso sistemáticos para obtener y evaluar evidencia de una manera objetiva, respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos y eventos para determinar el

grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados”.

Las autoras definen a la Auditoría como un examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, realizado con a su ejecución, con el objeto de verificar, evaluar y elaborar el respectivo informe sustentado en las evidencias obtenidas por el auditor, que contiene sus comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejorar los procedimientos.

1.5.1 Objetivo de la Auditoría

Según ANDRADE, Ramiro (1980, pag. 38-41) El objetivo de la Auditoría consiste en “apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

1.5.2 Importancia de la Auditoría

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

1.5.3. Características de la Auditoría

1.- Es objetiva: Significa que el examen es imparcial, sin presiones ni halagos, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En todo momento debe prevalecer el juicio del auditor, que estará sustentado por su capacidad profesional y conocimiento pleno de los hechos que refleja en su informe.

2.- Es sistemática y profesional: La auditoría debe ser cuidadosamente planeada y llevada a cabo por expertos conocedores de la rama que cuentan con la capacidad técnica y profesional requerida, los cuales se atienen a las normas de auditoría establecidas, a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y al código de Ética Profesional del Contador Público Autorizado (CPA)

El desarrollo de la auditoría se lleva a cabo cumpliendo en forma estricta los pasos que contienen las fases del proceso de la auditoría: Planeación, Ejecución e Informe.

3- Finaliza: Se finaliza con la elaboración de un informe escrito (dictamen) que contiene los resultados del examen practicado, para que el auditor tenga a bien hacer las correspondientes observaciones del mismo; además el informe contiene las conclusiones y debilidades tendientes a la mejora de las debilidades encontradas”.

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

1.5.4 Tipos de Auditoría (Interna – Externa)

Según RIVERA HURTADO, Melissa, (2007,pag.30) indica los siguientes tipos de auditoría:

- **Auditoría Interna**

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

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

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

- **Auditoría Externa**

Auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El

dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fé Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

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

La Auditoría Externa tiene por objeto averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes, documentos y toda aquella información producida por los sistemas de la organización.

Una Auditoría Externa se lleva a cabo cuando se tiene la intención de publicar el producto del sistema de información examinado con el fin de acompañar al mismo una opinión independiente que le dé autenticidad y permita a los usuarios de dicha información tomar decisiones confiando en las declaraciones del Auditor.

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

- **Diferencias entre Auditoría Interna y Externa**

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

- En la Auditoría Interna existe un vínculo laboral entre el auditor y la empresa, mientras que en la Auditoría Externa la relación es de tipo civil.
- En la Auditoría Interna el diagnóstico del auditor, está destinado para la empresa; en el caso de la Auditoría Externa este dictamen se destina generalmente para terceras personas o sea ajena a la empresa.
- La Auditoría Interna está inhabilitada para dar Fé Pública, debido a su vinculación contractual laboral, mientras la Auditoría Externa tiene la facultad legal de dar Fé Pública”.

Las autoras establecen que una Auditoría Interna es una actividad de evaluación independiente en una organización destinada a la revisión de operaciones contable, financieras y de otro tipo con la finalidad de presentar servicio a la administración, mientras que la Auditoría Externa es un examen realizado a los estados financieros y/o administrativos con el fin de emitir una opinión sobre los mismos.

La diferencia que existe entre estas es que la Auditoría Interna es realizada por un profesional con vínculos laborales con el fin de presentar un informe y formular sugerencias, mientras que la Externa es realizada por un auditor sin vínculos laborales con el objetivo de emitir una opinión independiente.

1.6. CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

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

1.6.1 Auditoría Administrativa

Según RIVERA HURTADO, Melissa, (2007,pag.35) manifiesta que la Auditoría Administrativa “Es revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el

cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando”.

Según el criterio de las investigadoras la importancia de la Auditoría Administrativa radica en el hecho de proporcionar a los directivos de una organización un panorama sobre la forma como están siendo administrados los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención.

1.6.2 Auditoría Financiera

Según CUELLAR, Guillermo, (1989, Pag.13) define que la Auditoría Financiera “Es aquella que emite un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una unidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera cubiertos por el examen la condición indispensable que esta opinión sea expresada por un Contador Público debidamente autorizado para tal fin”.

Las postulantes manifiestan que la Auditoría Financiera es el examen y la verificación de los estados financieros realizados por un auditor independiente con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional de estos informes.

1.6.3 Auditoría de Cumplimiento

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

Ante la definición antepuesta las autoras manifiestan que esta Auditoría es la comprobación de que se cumplan todas las operaciones de la entidad según las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

1.6.4 Auditoría Operacional

Según HURTADO FLORES, Pablo Emilio, (2000, pag 30) define “como una técnica para evaluar sistemáticamente la efectividad de una función o una unidad con referencia a normas de la empresa, utilizando personal especializado en el área de estudio, con el objeto de asegurar a la administración que sus objetivos se cumplan, y determinar qué condiciones pueden mejorarse”.

Las investigadoras manifiestan que la Auditoría Operacional es la que se encarga de promover la eficiencia en las operaciones, además de evaluar la calidad de las operaciones en las diferentes partes que compone la empresa.

1.6.5 Auditoría Informática

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

Las investigadoras definen a la Auditoría Informática como el examen que se practica a los recursos computarizados de una empresa, comprendiendo: capacidad del personal que los maneja, distribución de los equipos, estructura del departamento de informática y utilización de los mismos.

1.6.6 Auditoría Gubernamental

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

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

1.7 AUDITORÍA DE GESTIÓN

Según el Módulo de la Contraloría General del Estado del Ecuador (2002, pag.36), la Auditoría de Gestión “es el examen sistemático y profesional efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados así como la eficiencia de la gestión de una entidad, programa, proyectos u operaciones en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía, efectividad, eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y el control y prevención de la afectación ecológico; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y el impacto socio - económico derivado de sus actividades.

También se define a la Auditoría de Gestión como el examen que se efectúa a una empresa, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales, su eficiencia como organización y, su actuación y

posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con la finalidad de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección”.

Las investigadoras establecen que la Auditoría de Gestión es un examen sistemático, objetivo y lógico que tiene la finalidad de evaluar los procesos de una organización y medir la eficiencia y eficacia de la misma, este tipo de auditoría evalúa las metas y objetivos que se han planteado por la entidad.

1.7.1 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Según CAICEDO, Amparo, (2001, pag.20), el objetivo de la Auditoría de Gestión consiste “en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables soluciones.

La Auditoría de Gestión tiene como objetivos primordiales:

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

1.7.2 Finalidad de la Auditoría de Gestión

La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los

factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios.

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

1.7.3 Alcance de la Auditoría de Gestión

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

1.7.4 Beneficio de la Auditoría de Gestión

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

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

Las autoras mencionan que uno de los objetivos más importantes de esta Auditoría es verificar la existencia de los objetivos planes y metas de una entidad ya que ayuda a la administración a reducir los costos, aumentar las utilidades y aprovechar mejor los recursos humanos, materiales y financieros.

Además facilita que los problemas administrativos y las dificultades operacionales puedan detectarse antes de que suceda por lo que le permite a la entidad evitar mayores costos a causa de las deficiencias detectadas.

1.7.5 Elementos de la Auditoría de Gestión

Según GALLART MOLINA, Yanela, (2000- 2005 Pag. 18) manifiesta que “la Auditoría de Gestión se enmarca, principalmente en los elementos de medición de las cinco "E" que se detallan a continuación.

- Economía,
- Eficiencia,
- Eficacia,
- Equidad ,
- Ética,

Economía: Uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, y al precio convenido; es decir, adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad. La responsabilidad gerencial también se define por el manejo de los recursos en función de su rentabilidad (en las actividades que les sea aplicable).

Eficiencia: Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo.

La eficiencia es lograr que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten a las mismas; que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas; que se cumplan los parámetros técnicos - productivos, que garanticen la calidad; que las pérdidas y los desperdicios que se originen en el proceso productivo o en el servicio prestado sean los mínimos; y, que todos los trabajadores conozcan la labor a realizar. Se manifiesta en la misión o finalidad compartida, tener objetivos y políticas, una estructura operativa definida, disponer del personal idóneo, y tener una cultura de perfeccionamiento.

Eficacia: Es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.

La eficacia se determina comparando lo realizado con los objetivos previamente establecidos, o sea la medición del cumplimiento de objetivos y metas. Se mide la eficacia investigando las necesidades de sus clientes actuales y potenciales, como también del desempeño de los competidores actuales y potenciales, la permanente relación con los clientes, la consulta de su grado de satisfacción y la respuesta a sus reclamos y sugerencias.

Equidad: Es un elemento que estudia el desarrollo de la administración, identificando los receptores de su actuación económica con el propósito de determinar cómo la distribución de los costos y beneficios se da entre los diferentes agentes económicos que intervienen en su acción. Además analiza la distribución de los recursos financieros frente a los diferentes factores productivos necesarios para la prestación del bien o servicio.

Ética: Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, en las leyes, en las normas constitucionales, legales y consuetudinarias vigentes en una sociedad. Interrelación entre Economía, Eficiencia, Eficacia, Ecología y Ética.

Las autoras determinan que en el proceso gerencial existe una interrelación entre la economía (recursos o insumos al menor costo), la eficiencia (recursos o insumos que producen los mejores resultados), la eficacia (resultados que brindan los efectos deseados), la equidad (Analiza la distribución de los recursos financieros frente a los diferentes factores productivos) y la ética (la conducta ética de la organización y sus integrantes, traducida en acciones concretas que evidencian la transparencia en la gestión).

1.7.6 Clasificación de las Técnicas de Auditoría

CUADRO N.- 03
CLASIFICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE AUDITORÍA

TÉCNICAS	ACTIVIDAD	DEFINICIÓN
De verificación Ocular	Comparación	Es el acto de observar la similitud o diferencia existente entre dos o más elementos. Dentro de la fase de ejecución de la auditoría se efectúa la comparación de resultados, contra criterios aceptables.
	Observación	Es el examen ocular realizado para cerciorarse como se ejecutan las operaciones. Esta técnica es de utilidad en todas las fases de la auditoría, apreciando personalmente, de manera abierta o discreta, como el personal de la entidad ejecuta las operaciones.
De verificación Verbal	Indagación	Es el acto de obtener información verbal sobre un asunto mediante averiguaciones directas o conversaciones con los funcionarios responsables de la entidad.
	Entrevista	Pueden ser efectuadas al personal de la entidad auditada o personas beneficiarias de los programas o actividades a su cargo. Para obtener mejores resultados debe prepararse apropiadamente, especificar quienes serán entrevistados, definir las preguntas a formular, alertar al entrevistado acerca del propósito y puntos a ser abordados.

Elaborado por: Las Investigadoras

Fuente: “Apuntes de Auditoría” Juan Carlos Mira Navarro.

**CONTINUACIÓN CUADRO N.- 03
CLASIFICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE AUDITORÍA**

TÉCNICAS	ACTIVIDAD	DEFINICIÓN
	Encuesta	Puede ser útil para recopilar información de un gran universo de datos o grupos de personas.
De verificación Escrita	Analizar	Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el fin de establecer su naturaleza. Los procedimientos de análisis están referidos a la comparación de cantidades, porcentajes y otros.
	Confirmación	Consiste en obtener constancia por escrito de las transacciones realizadas con empresas o personas ajenas a la dependencia o entidad auditada.
	Tabulación	Es la técnica de auditoría que consiste en agrupar los resultados obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados, de manera que se facilite la elaboración de conclusiones.

Elaborado por: Las Investigadoras

Fuente: “Apuntes de Auditoría” Juan Carlos Mira Navarro.

CONTINUACIÓN CUADRO N.- 03
CLASIFICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE AUDITORÍA

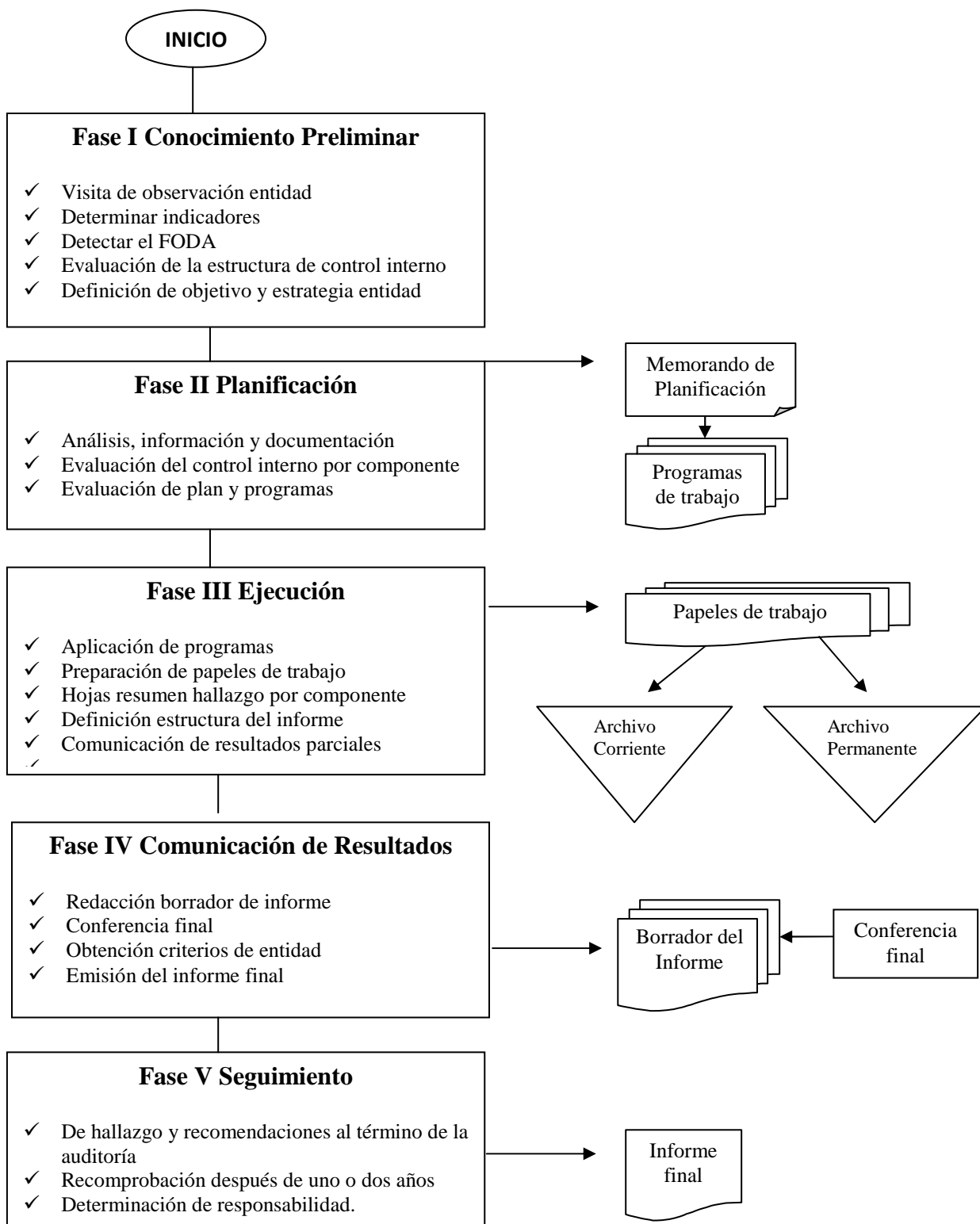
TÉCNICAS	ACTIVIDAD	DEFINICIÓN
	Conciliación	Consiste en cuadrar, a la fecha del cierre el saldo según los libros de contabilidad de la empresa auditada, con el saldo del extracto o confirmación directa del banco.
De Verificación Documental	Comprobación	Técnica que se aplica en el curso de un examen, con el objeto de verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones efectuadas por una entidad, mediante la verificación de los documentos que las justifican.
	Computación	Es la técnica que se utiliza para verificar la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado.
	Rastreo	Son la base en el conocimiento y experiencia del auditor, se selecciona la información de los documentos que se deben verificar.
De Verificación Física	Inspección	Es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos y valores, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad.

Elaborado por: las Investigadoras

Fuente: “Apuntes de Auditoría” Juan Carlos Mira Navarro.

1.7.7 Proceso de la Auditoría de Gestión

CUADRO N.- 04



Elaborado por: Las Investigadoras

Fuente: Contraloría General del Estado.

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

1.7.8 Fase I Conocimiento Preliminar

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

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

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

1.7.8.1 Objetivos del Conocimiento Preliminar

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

1.7.8.2 Actividades del Conocimiento Preliminar

- 1.-** Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, visualizar el funcionamiento en conjunto.
- 2.** Revisión de los archivos corrientes y permanentes de los papeles de trabajo de auditoría anteriores; y recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos.

Su contenido debe un conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:

- a. La visión, misión, los objetivos, metas, planes, direccionales y estratégicos.
 - b. La actividad principal, como por ejemplo en una empresa de producción interés que y como produce; proceso modalidad puntos de comercialización.
 - c. La situación financiera, la producción la estructura organizativa y funciones .los recursos humanos, los clientes.
3. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente comprarlos con resultados reales de sus operaciones y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas. De no disponer la entidad de indicadores, y tratándose de una primera auditoría de gestión, el equipo de trabajo conjuntamente con funcionarios de la entidad desarrollan los indicadores básicos.
4. Detectar las fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventajas de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.
5. Evaluación de la estructura de control interno que permite acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes y para identificar a los componentes (áreas, actividades, rubros, cuentas, etc.) relevantes para la evaluación del control interno y que en las siguientes fases del examen se someterán a las pruebas y procedimientos de auditoría.

1.7.9 Fase II Planificación

En esta etapa se busca obtener información general sobre la entidad en relación a su normativa, antecedentes, organización, misión, objetivos, funciones, recursos y

políticas generales, procedimientos operativos y diagnósticos o estudios existentes sobre la misma.

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

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

1.7.9.1 Objetivos de la Planificación

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales deben establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar.

La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre los elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables; y las fechas de ejecución del examen.

También deben proveerse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en cantidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza y

debilidades y de las oportunidades de mejorar la entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y los logros esperados.

1.7.9.2 Actividades de la Planificación

Las típicas en la fase de planificación son las siguientes:

1. Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación del control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.
2. Evaluación de control interno relacionado con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de la ejecución; a base de los resultados de esta evaluación de los auditores determinaran la naturaleza, alcance del examen, confirmarán la estimación de los requerimientos del personal, programarán su trabajo, prepararán su trabajo, los programas específicos de la siguiente fase, fijaran los plazos para concluir la auditoria y presentar el informe, después de la evaluación tendrán información suficiente sobre el ambiente de control, los sistemas de registro e información y los procedimientos de control.

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

Riesgo Inherente.- Representa la posibilidad de errores e irregularidades.

Riesgo de Control.- Representa la posibilidad de que existiendo una afirmación errónea el grupo de control del sistema no la observe o bien que, habiéndole

detectado, el grupo de trabajo no adopte las medidas correctivas necesarias para que los errores no se reiteren.

Riesgo de Detección.- Representa el riesgo en el que los procedimientos de auditoría no permitan detectar una afirmación errónea.

1. A base de la actividades 1 y 2 descritas, el supervisor en un trabajo conjunto con el jefe de quipo y con el aporte de los demás integrantes del equipo multidisciplinario, elaborarán un memorando de planificación.
2. Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados especialmente de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 5 “E”, por cada proyecto o actividad a examinarse. El supervisor con el jefe de equipo prepararan programas de auditoría en los que mínimo se incluyan objeticos específicos y procedimientos específicos con la calificación del riesgo de auditoría, por cada uno de los componentes.

1.7.9.3 Producto de la Planificación

- Memorando de Planificación
- Programas de Auditoría para cada componente (proyecto, programa o actividad)

1.7.10 Fase III Ejecución

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

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

1.7.10.1 Objetivo de la Ejecución

En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtiene toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

1.7.10.2 Actividades de la Ejecución

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

- a)** Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, como inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis.
- b)** Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contiene la evidencia suficiente, competente u relevante.
- c)** Elaboración de hojas resumen hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios; los mismos que deben ser oportunamente comunicados a los funcionarios y terceros relacionados.

- d) Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesidad referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

1.7.10.3 Producto de la Ejecución

- Papeles de trabajo
- Hoja resumen de hallazgos significativos por cada componente.

1.7.10.4 Papeles de Trabajo

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

1.7.10.5 Objetivos de los Papeles de Trabajo

Principales:

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

Secundarios:

- Sustentar el desarrollo del trabajo del auditor. El auditor ejecutará varias tareas personalmente o con la ayuda de sus operativos, las cuales requieren cierta secuencia y orden para cumplir con las normas profesionales.
- Acumular evidencia tanto de los procedimientos de auditoría aplicados, como de las muestras seleccionadas, que permita al auditor formarse una opinión del manejo administrativo, financiero de la entidad.
- Facilitar la supervisión y permitir que el trabajo ejecutado sea realizado por un tercero.

- Sirve como defensa en posibles litigios o cargos en contra del auditor. los papeles de trabajo, preparados con profesionalismo, sirve como evidencia del trabajo del auditor, posibilitando su utilización como elementos de juicio en acciones en su contra.
- Informa a la entidad sobre las deficiencias observadas, sobre aspectos relativos a las actividades de control de los sistemas, de procedimientos contables entre otros.

1.7.10.6 Características de los Papeles de Trabajo

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

1.7.10.7 Contenido de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo regularmente incluyen:

1. Información referente a la estructura organizacional de la entidad.
2. Estratos o copias de documentos legales importantes, convenios y minutas.
3. Información con respecto a la entidad, entorno económico y entorno legislativo dentro de los que opera la entidad.
4. Evidencia y evaluación de los riesgos inherentes, de control y cualesquier revisión al respecto.
5. Un registro de la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditorias efectuadas y de los resultados de dichos procedimientos.

6. Copias de cartas o notas referentes a asuntos de auditoría comunicados o discutidos con la entidad, incluyendo los términos de trabajo y las debilidades sustanciales de control interno.
7. Conclusiones a las que llegó el auditor con respecto a aspectos importantes de la auditoría, incluyendo como se resolvieron los asuntos excepcionales o inusuales, si los hay, revelados por los procedimientos del auditor.

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

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

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

- a) **Archivo Permanente o Continuo:** Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una auditoría o necesarios para auditorías siguientes.

La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.

La finalidad del archivo permanente es:

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

3. Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún un cambio.

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

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

1.7.11 Fase IV Comunicación de Resultados

En el transcurso de una auditoría, los auditores mantendrán constante comunicación con los servidores de la entidad u organismo bajo examen, dándoles la oportunidad para presentar pruebas documentadas, así como información verbal pertinente respecto de los asuntos sometidos a examen; la comunicación de los resultados se la considera como la última fase de la auditoría sin embargo debe ser ejecutada durante todo el proceso.

Su contenido debe incluir por lo menos:

- Principales problemas de la operación y administración de los recursos
- Cumplimiento de las disposiciones legales y de normatividad interna, así como la obligación de rendir cuentas.
- Oportunidades y amenazas del entorno, fuerzas y debilidades de la organización. Propuesta de solución con definición de etapas, acciones responsables, tipos de ejecución, costos y beneficios.

Al finalizar los trabajos de auditoría en el campo, se dejará constancia documentada de que fue cumplida la comunicación de resultados en los términos previstos por la ley y normas profesionales sobre la materia.

1.7.11.1 Objetivos de la Comunicación de Resultados

El objetivo de la comunicación de resultados es dar a conocer oportunamente a quien tenga la autoridad necesaria y suficiente para decidir y actuar, los resultados parciales o finales obtenidos en el desarrollo del estudio de auditoría y las recomendaciones pertinentes, para el fortalecimiento de los controles y para la aplicación de medidas correctivas, cuando sea procedente.

1.7.11.2 Actividades de la Comunicación de Resultados

En la entidad auditada, el supervisor y el jefe de equipo con los resultados entregados por los integrantes del equipo multidisciplinario llevan a cabo las siguientes actividades:

- 1.** Redacción del informe de acuerdo con los hallazgos determinados, por parte del jefe de equipo, supervisor, auditores operativos y si es necesario con la participación de los especialistas.
- 2.** Redacción de las conclusiones de acuerdo a los hallazgos de las recomendaciones.
- 3.** Acuerdo con los ejecutivos sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones del informe.
- 4.** Elaboración del borrador del informe o informe preliminar.
- 5.** La comunicación de resultados debe cumplirse durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correlativas de inmediato.

Es necesario que el borrador del informe antes de su emisión sea discutido en una conferencia final con los responsables de la gestión y los funcionarios del más alto nivel relacionado con el examen, esto permitirá reforzar y

perfeccionar sus comentarios, Conclusiones y recomendaciones, y expresar sus puntos de vista de acuerdo a sus contenidos.

6. Elaboración del informe definitivo de gestión.

1.7.11.3 Producto de la Comunicación de Resultados

- Informe de auditoría, síntesis del informe y memorando de antecedentes.
- Acta de conferencia final de la lectura del informe de auditoría.

✓ Convocatoria a la Conferencia final

La conferencia final se prepara con la finalidad de dar lectura al borrador del informe, mediante la cual se procede a comunicar a los resultados obtenidos, luego de haber examinado los componentes, recursos humanos, financiero, administrativos, e informático con sus respectivos procesos.

✓ Acta de Conferencia Final

Si algunos de los participantes se negaren a suscribir el acta, el jefe de equipo, sentará la razón del hecho en la parte final del documento. El acta se elaborará en original, copia; el original se anexará al memorando de antecedentes en caso de haberlo y una copia se incluirá en los papeles de trabajo.

1.7.12 Fase V Seguimiento

1.7.12.1 Objetivo del Seguimiento

El objetivo consiste en verificar que los directivos y demás personal administrativo hayan cumplido con la implantación de la recomendación del respectivo informe, de acuerdo con los pasos acordados, en el cronograma de cumplimiento de las recomendaciones y por otro lado que la entidad haya elevado

sus niveles de eficiencia, eficacia y económica como producto de ese cumplimiento.

1.7.12.2 Actividades del Seguimiento

Los auditores efectuarán el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades derivadas, en la entidad, en la Contraloría, Ministerio Público y Función Judicial, según corresponda, con el siguiente propósito:

- a) Para comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe y efectúa el seguimiento inmediato a la terminación de la auditoría en informe aprobado.
- b) De acuerdo al grado de deterioro de las 5 “E” y de la importancia de los resultados presentados en el informe de auditoría, debe realizar una recomendación luego de transcurrido un año de haberse concluido la auditoría.
- c) Determinar de responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado y, comprobación de su resarcimiento, reparación o recuperación de los activos.

1.7.12.3 Producto del Seguimiento

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

1.7.13 Tipos de Opinión de Auditoría

Opinión sin Salvedades.- Se refiere cuando el Auditor expresa la opinión de los estados financieros, presenta razonablemente la situación financiera y los resultados de las operaciones de la entidad de acuerdo con los Principios Contables Generalmente Aceptados.

Opinión con Salvedades.- El Auditor emite dictamen con salvedades cuando sus estados financieros de su entidad presentan razonablemente la situación financiera salvo excepciones o limitaciones que no afecten de manera importante o significativa la situación financiera o resultados de operaciones mostradas, este tipo de opinión se emite en los siguientes casos:

- Cuando no hay suficiente evidencia probatoria sobre el asunto o existen limitaciones al alcance de la auditoría, que inducen al auditor a concluir que no está en capacidad de emitir una opinión.
- Cuando el auditor basado en su auditoría considera que los estados financieros contienen desviaciones de los Principios Contables Generalmente Aceptados.
- El auditor en su opinión con salvedades deberá revelar las razones importantes o esenciales de tal salvedad, es uno o más párrafos esperados, colocados antes del párrafo de la opinión.

Opinión Adversa o Negativa.- Un informe contiene un dictamen adverso cuando el Auditor ha llegado a la salvedad de que los estados financieros no presentan razonablemente la situación financiera y los resultados con los Principios Contables Generalmente Aceptados.

Abstención de Opinión.- Una abstención de opinión es aquella cuando el auditor no expresa su opinión sobre los estados financieros. Si el auditor no ha obtenido evidencia suficiente u pertinente para formular una opinión, sobre la equidad o razonabilidad de la presentación de los estados financieros en su conjunto, es necesaria la abstención de opinión.

La abstención de opinión se justifica, cuando el auditor no ha ejecutado el examen con el alcance suficiente que le permita formarse una opinión sobre los estados financieros. Una abstención de opinión puede derivarse de:

- Una limitación en el alcance del examen.
- La existencia de incertidumbre importante y generalizada de manera que una opinión con salvedades no resulte apropiado.

1.7.14 Funciones que desempeñan cada uno de los Miembros del Equipo de Auditoría.

1.7.14.1 Director de Auditoría

Designa a supervisor, emite una orden de trabajo, revisa, aprueba el plan y los programas de auditoría, revisa informe y autoriza la realización de conferencia final, previa revisión suscribe el informe y emite el informe de la entidad; y el informe, síntesis, memorando de antecedentes a la dirección de responsabilidades.

1.7.14.2 Jefe de Equipo

Es quien dispone la visita previa para observar actividades, operaciones y funcionamiento; se encarga de revisar, actualizar el archivo permanente, corriente de los papeles de trabajo, obteniendo información y documentación de la entidad. Permite detectar riesgos, debilidades, oportunidades y amenazas; determinan los componentes a examinar, define criterios, parámetros e indicadores de gestión, también precisa objetivo y estrategia generales de auditoría, emite una notificación de inicio, realiza el memorando de planificación, prepara los programas de auditoría, elabora y revisa hojas de resumen de hallazgos significativos por cada componente, redacta y revisa los comentarios, conclusiones, recomendaciones, comunica resultados parciales a los funcionarios de la entidad, define la estructura del informe de auditoría, elabora el borrador del informe, síntesis y memorando de antecedentes, convoca a involucrados a la

lectura del borrador del informe y redactar el informe final, síntesis y memorando de antecedentes.

1.7.14.3 Supervisor

Visita a la entidad para observar actividades, operaciones y funcionamiento. Se encarga de revisar, actualizar el archivo permanente y corriente de los papeles de trabajo, obtiene información y documentación de la entidad, detecta registros, debilidades, oportunidades y amenazas, determina los componentes a examinar como son criterios, parámetros e indicadores de gestión, define el objetivo y estrategia general de auditoría, elabora el memorando de planificación, prepara los programas de auditoría, elabora y revisa hojas de resumen de hallazgos significativos por cada componente, redacta y revisa los comentarios, conclusiones, recomendaciones, define la estructura del informe de auditoría, elabora el borrador del informe, síntesis y memorando de antecedentes y redacta el informe final.

1.7.14.4 Equipo Multidisciplinario

Revisa, analiza la formación y documentación recopilada, evalúa el control interno de cada componente, aplica los programas que incluyen pruebas y procedimientos, elabora papeles de trabajo que contiene evidencias suficiente, componentes y pertinentes, realiza conferencia final con funcionarios y relacionados.

1.7.14.5 La Dirección de Planificación y Evaluación Institucional

Realiza el control de calidad del informe, síntesis, memorando de antecedentes.

1.7.14.6 Contralor y Subcontralor

“Aprueba el informe”.

Las tesis consideran importante seguir todas las fases de la Auditoría de Gestión con son: el conocimiento preliminar, planificación, ejecución, comunicación de resultados y por último el seguimiento; debido a que fortalece la sistematización del trabajo del auditor en la supervisión puesto que este elemento garantiza en cierta medida la calidad de la Auditoría.

Además se recalca el papel del supervisor para el desarrollo de esta tarea y las características que debe tener el mismo. Esto permitirá efectuar una investigación que facilite una adecuada toma de decisiones para la gerencia y con ello llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por una entidad.

CAPÍTULO II

2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1 BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO” UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” Ltda. nace por la necesidad de varias personas del sector de La Merced de Latacunga de contar con una institución financiera propia que solvente las necesidades del sector comercial e informal del sitio, por lo cual el 17 de abril de 1.997 logra su reconocimiento a través del acuerdo ministerial No. 0348 en la cual se le otorga la personería jurídica y en septiembre del mismo año abre sus puertas a la colectividad.

Desde entonces ha atendido a todos sus socios con la prestación de servicios financieros en ahorro y crédito con el propósito de alcanzar su misión y visión.

SOCIOS FUNDADORES:

Álvarez Vega Hugo Cristóbal	Oña Calapaqui Ciro Humberto
Amores Duque Luis Amable	Paredes Tapia Miryan Patricia
Andrade Vargas Edwin Orlando	Pruna Tapia Germánico Adalberto
Chasillacta Salazar Cesar Augusto	Quintanilla Quishpe Fausto
Espinosa Paredes Víctor Hugo	Quintanilla Quishpe Leonardo
García Herrera Irma Magdalena	Tapia Carrera José Ramón
Guanoluisa Pilamonta Fausto	Tapia Carrera Segundo Nicolás
Hidalgo Jiménez Galo Eduardo	Tapia Molina Edgar Ramiro

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

Elaborado por: Las Investigadoras.

2.2 ANÁLISIS FODA

2.2.1 Ambiente Interno y Externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” Ltda.

CUADRO N.- 05

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Flexibilidad de nuestro horario de atención ➤ Atención personalizada ➤ Variedad de productos financieros ➤ Sin costo por mantenimiento de cuenta ➤ Costo por servicios adecuados de acuerdo al mercado 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de preparación de los trabajadores ➤ Falta de algunas políticas y reglamentos ➤ Falta de disposición de los directivos ➤ Falta de publicidad, propaganda y promoción de nuestros servicios ➤ Falta de iniciativa y voluntad del área comercial
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personas con interés en nuestros servicios ➤ Localización de la oficina en un sector comercial ➤ Amplio mercado para ofrecer sus servicios ➤ Innovación tecnológica ➤ Necesidad económica de las personas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Competencia indiscriminada con la apertura de varias instituciones del mismo tipo ➤ Leyes no actualizadas y acordes a nuestra realidad ➤ Peligro de quiebra de la entidad por sobreendeudamiento ➤ La competencia ubicada en el mismo sector ➤ Organizaciones ilícitas que realizan actividades financieras.
<p>Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.</p>	<p>Elaborado por: Las Investigadoras.</p>

2.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA

2.3.1 Entrevista dirigida al Gerente General.

- 1. ¿Conoce Ud. si se han efectuado Auditorías de Gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” Ltda.?**

Se han realizado simplemente como trabajos pedagógicos de estudiantes universitarios y no como una investigación profunda que amerita la Auditoría de Gestión.

- 2. ¿En las diferentes Auditorías efectuadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” Ltda. han sido aceptadas las recomendaciones dadas por los auditores externos para un mejor desarrollo de las actividades?**

En las 2 últimas auditorías se han realizado recomendaciones las cuales, su mayor parte fueron aceptadas y puestas en ejecución, esto ha ayudado de alguna manera a mejorar en ciertos aspectos de la Cooperativa.

- 3. ¿Cree Ud. que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA, cuenta con un personal eficaz y eficiente para las actividades que desempeña?**

En un 30% no, hace falta capacitación en ciertas áreas, mejorar la planificación y su ejecución que beneficien al desarrollo y desempeño laboral por parte de los empleados.

- 4. ¿Cuáles considera usted que serían los beneficios laborales, administrativos y financieros que tendrá la Cooperativa de Ahorro y**

Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” Ltda. si se efectúan Auditorías de Gestión?

Al tener una radiografía administrativa, las condiciones podrían mejorar, es necesario conocer las falencias y ejecutar acciones que las mejoren. Cambiando la administración en ciertos aspectos, que el personal mejore, rinda más, sea más productivo y la institución se fortalezca.

5. ¿Como Gerente General de la Institución conoce usted cuales son las falencias administrativas con las que cuenta la entidad?

Especialmente la limitación a la Gerencia por parte del Consejo Directivo, quienes tampoco actúan con la prontitud y objetividad requerida.

6. ¿Cuáles son los principales desaciertos que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. para el desarrollo de sus actividades?

La elección de los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia que no tienen conocimiento, ni experiencia.

7. ¿Sugiere alguna recomendación que se debería tomar en cuenta para el desarrollo eficiente de las actividades de la cooperativa frente a los diferentes desaciertos encontrados?

Es necesario aumentar el compromiso individual con la Institución y reforzar las necesidades.

8. ¿Se invierte dinero en capacitaciones permanentes para los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.?

No, la capacitación es esporádica y una sola vez por año.

2.3.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. Según la entrevista realizada al gerente da a conocer que se han efectuado Auditorías: Administrativas, Financieras por auditores externos y de Gestión simplemente como trabajos pedagógicos por estudiantes universitarios; como también manifiesta que los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia no posee experiencia ni conocimiento sobre las actividades que estos deben desempeñar en este ámbito. Lo que limita a la gerencia tomar decisiones que beneficien al mejoramiento y superación de la entidad.

Respecto a la capacitación que se imparte al personal administrativo establece que no es permanente y continua; puesto que esto se lo realiza una sola vez por año, de igual forma indica que se debe mejorar la planificación y ejecución en ciertas áreas.

La gerencia considera que en las auditorías realizadas anteriormente se han aceptado y puesto en marcha todas las recomendaciones emitidas por los auditores, mejorando de alguna manera el compromiso individual de los empleados con la institución para el fortalecimiento de la misma.

Además, se ha podido constatar, gracias a la Matriz FODA de la institución, una serie de debilidades existentes como son: la escasa capacitación a los empleados, falta de algunas políticas y reglamentos, insuficiente publicidad en los diferentes medios de comunicación se debe tomar muy en cuenta estos desaciertos puesto que de ellos depende que la organización alcance las metas y objetivos establecidos.

Es por todo lo anteriormente mencionado se hace necesario la realización de una Auditoría de Gestión la cual permita tener una radiografía administrativa y financiera de la entidad y poder dar una opinión objetiva y profesional sobre la situación real de la misma.

2.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTA REALIZADA

2.4.1 Encuesta dirigida al personal administrativo.

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA, cuenta con un Consejo de Administración y Vigilancia eficiente y capaz de tomar las mejores decisiones a favor de la institución?

TABLA No. 1

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA EFICIENTE Y CAPAZ.

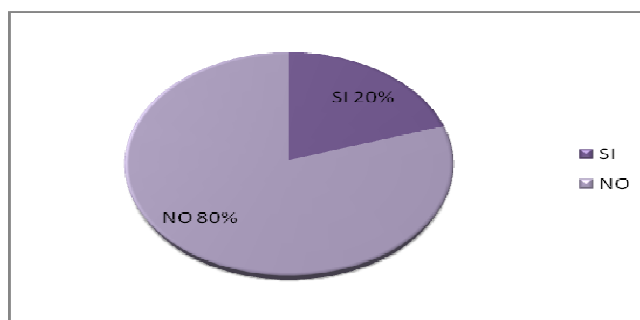
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 1

CONSEJO DE ADMINSTRACIÓN VIGILANCIA EFICIENTE Y CAPAZ.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

El 80% del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA., determinan que la entidad no cuenta con un Consejo de Vigilancia eficaz y eficiente ya que desconocen las políticas y procedimientos de control de las actividades efectuadas en la misma, lo cual se convierte un punto negativo para la institución, permitiendo con ello una inestabilidad de las actividades, mientras que el 20% manifiesta que son eficientes y capaces.

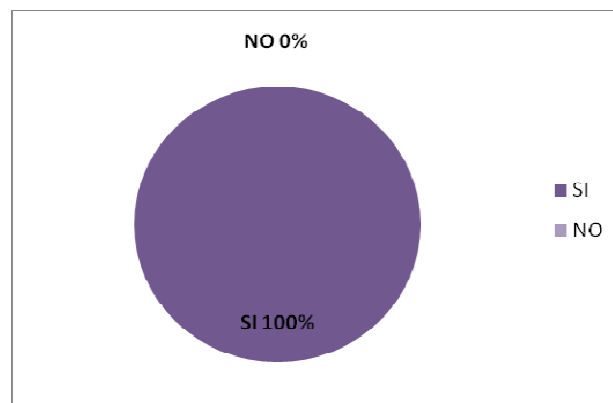
2. ¿Considera Ud. que sus superiores planifican sus acciones antes de ejecutarlas en mira del logro y satisfacción de sus objetivos?.

TABLA No. 2
LOS SUPERIORES PLANIFICAN SUS ACCIONES

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0
TOTAL	5	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 2
LOS SUPERVISORES PLANIFICAN SUS ACCIONES



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

El 100% del personal administrativo encuestado indican que los superiores de la entidad planifican sus acciones antes de ejecutarlas para el logro de metas y objetivos planteados, esto ayuda para que Cooperativa arroje resultados óptimos y siga surgiendo dentro del mercado financiero.

3. ¿Existe suficiente control sobre las metas de los departamentos en tal forma que sean compatibles con los objetivos generales de la entidad?

TABLA No. 3

CONTROL SOBRE LAS METAS DE LOS DEPARTAMENTOS

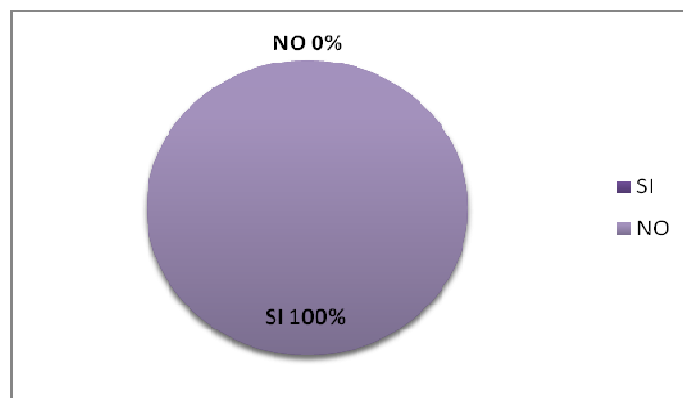
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0
TOTAL	5	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 3

CONTROL SOBRE LAS METAS DE LOS DEPARTAMENTOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

El 100% ha respondido positiva a esta pregunta, por lo que se concluye que existe suficiente control sobre las metas que son establecidas en cada uno de los departamentos, siendo con ello compatibles a los objetivos generales de la institución.

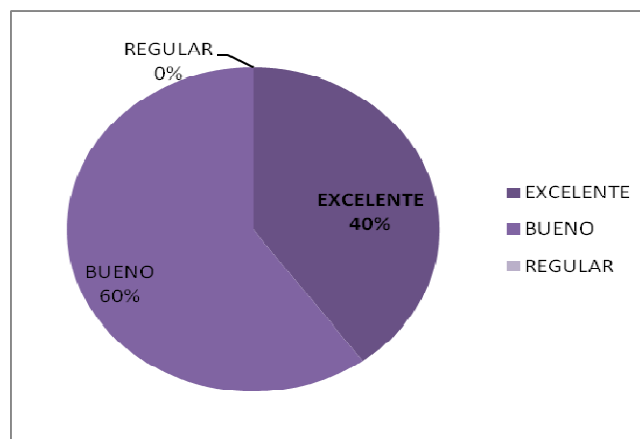
4. ¿Cómo determina Ud. el grado de Control Interno dentro de la Institución?

TABLA No. 4
CONTROL INTERNO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	2	40%
BUENO	3	60%
REGULAR	0	0
TOTAL	5	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 4
CONTROL INTERNO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

El 60% de los empleados administrativos de la entidad considera que el grado de control interno es bueno, mientras que el 40% manifiesta que es excelente, para lo cual se deben tomar medidas que beneficien al mejoramiento del mismo y se estima dar mayor cumplimiento para obtener un fortalecimiento de la entidad.

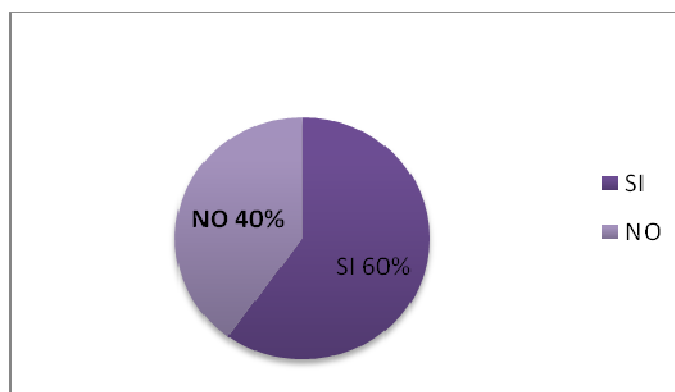
5. ¿Existe capacitación permanente y continua al personal que labora en la cooperativa?.

TABLA No. 5
CAPACITACIÓN PERMANENTE PARA EL PERSONAL

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 5
CAPACITACIÓN PERMANENTE PARA EL PERSONAL



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

El 60% de los empleados manifiesta que existe capacitación permanente y continua, mientras que el 40% responden que no, con estos resultados se debe considerar que un gran porcentaje de los empleados no comparten con la idea de que la capacitación sea suficiente.

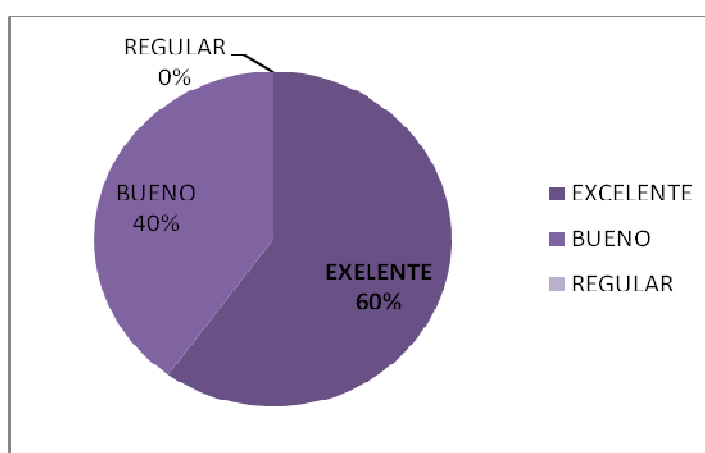
6. ¿Cómo empleado y participe principal en el desarrollo de las actividades que la Institución realiza, como calificaría la calidad de servicio que se ofrece a sus clientes?

TABLA No. 6
CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE A SUS CLIENTES

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	3	60%
BUENO	2	40%
REGULAR	0	0
TOTAL	5	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 6
CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE A SUS CLIENTES



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

El 60% de los empleados manifiestan que el servicio que prestan hacia sus clientes es excelente, pero por otro lado el 40% estima que es bueno, y con ello se visualizan pocos desaciertos en la calidad de atención para lo cual es necesario que exista algunos correctivos hacia las actividades que deben desempeñar cada uno de estos miembros.

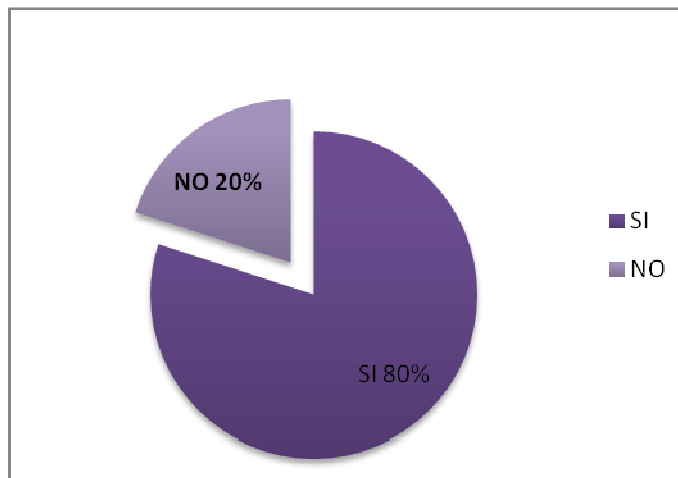
7. ¿Conoce Ud. cuales con las principales falencias administrativas con las que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA?

TABLA No. 7
PRINCIPALES FALENCIA ADMINISTRATIVAS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 7
PRINCIPALES FALENCIA ADMINISTRATIVAS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

Los empleados de la Cooperativa afirman conocer en un 80% las principales falencias por las que atraviesa la entidad, y tan solo el 20% indica desconocimiento. Es necesario que la Administración ponga interés en esas deficiencias que para la mayoría de empleados son evidentes.

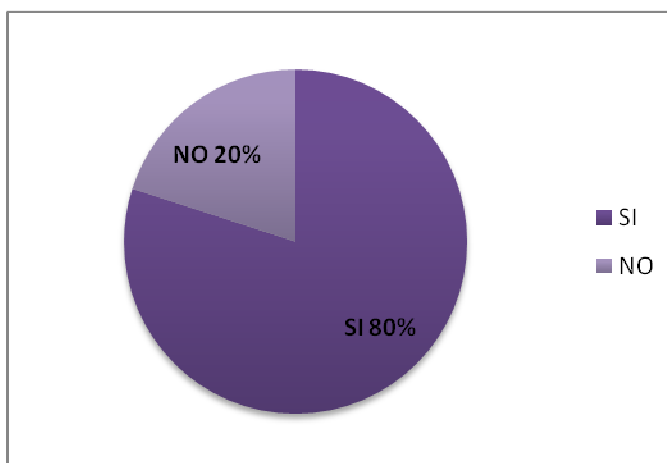
8. ¿Conoce Ud. que es una Auditoría de Gestión?

TABLA No. 8
CONOCE QUE ES AUDITORÍA DE GESTIÓN

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 8
CONOCE QUE ES AUDITORÍA DE GESTIÓN



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

El 80% del personal de la Cooperativa manifiesta conocer que esa una Auditoría de Gestión mientras que un 20% indica no conocer. Para las investigadoras esta información es importante ya que permite tener un referente para la ejecución de dicha auditoría.

9. ¿Conoce Ud. si se han efectuado auditorías dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.?

TABLA No. 9

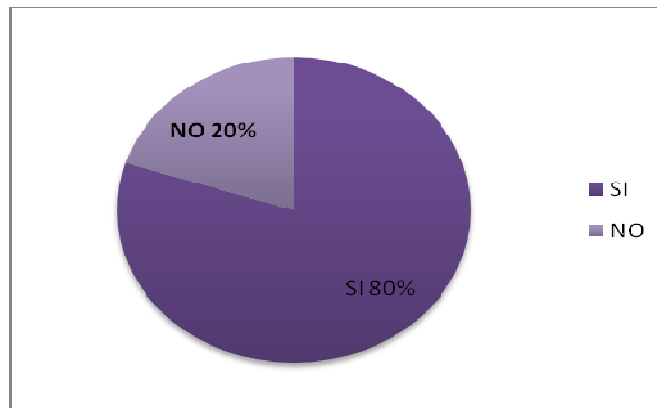
CONOCE SI SE HAN EFECTUADO AUDITORIAS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 9

CONOCE SI SE HAN EFECTUADO AUDITORIAS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

Del personal encuestado el 80% conoce que se han realizado auditorías dentro de la cooperativa, mientras que el 20% afirman que no; con estos resultados se evidencia que una auditoría es importante puesto que ayudarán a conocer las deficiencias, irregularidades internas como externas de la entidad.

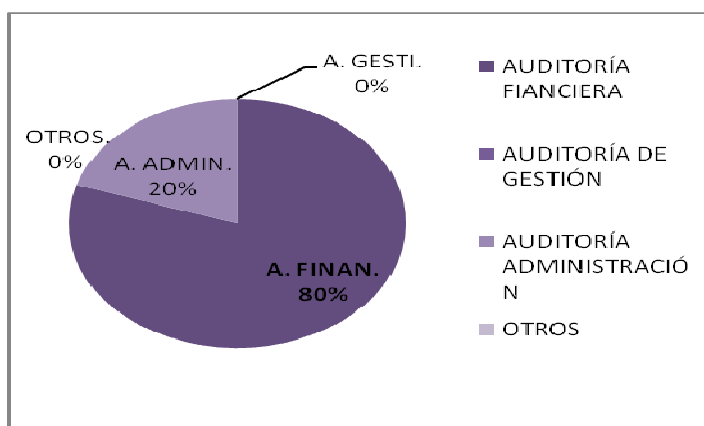
10. ¿Del siguiente listado de clases de auditoría, señale con una x el tipo de auditoría que se ha realizado dentro de la Cooperativa?.

TABLA No. 10
TIPOS DE AUDITORÍA QUE SE HAN REALIZADO

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AUDITORÍA FINANCIERA	4	80%
AUDITORÍA DE GESTIÓN	0	0%
AUDITORÍA ADMINISTRACIÓN	1	20%
OTROS	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 10
TIPOS DE AUDITORÍA QUE SE HAN REALIZADO



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

Según los resultados de las encuestas el 80% de Auditorías realizadas en la Cooperativa corresponden a la Financiera y el 20% a una Auditoría Administrativa, es por ello que se determina la importancia de la realización de una Auditoría de Gestión.

11. ¿Considera Ud. que se deberá realizar una Auditoría de Gestión dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.?

TABLA No. 11

CONSIDERA QUE SE DEBE REALIZAR UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN

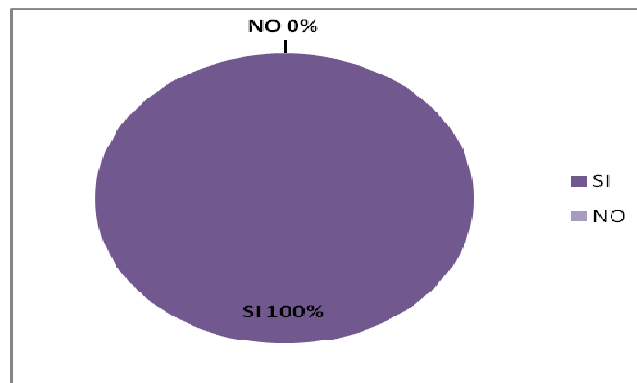
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 11

CONSIDERA QUE SE DEBE REALIZAR UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

El 100% del personal que labora en la Cooperativa establece que se debe realizar una Auditoría de Gestión la misma que permitirá conocer la eficiencia, eficacia, y lo económico que con lo que cuenta la entidad financiera.

2.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTA REALIZADA

2.5.1 Encuesta dirigida a los clientes.

1. ¿El servicio de atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. es:?

TABLA No. 12

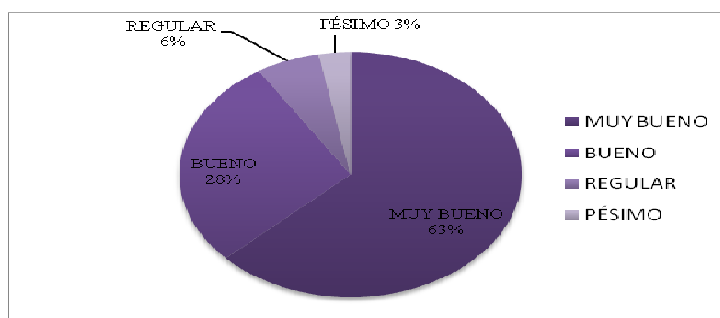
EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ES:

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	126	63%
BUENO	56	28%
REGULAR	12	6%
PÉSIMO	6	3%
TOTAL	200	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 12

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ES:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

Según los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. el 63% de las personas manifiestan que la atención que les brinda la Cooperativa es muy buena, el 28% es buena, el 6% es regular, y el 3% es pésimo con respecto a esta información facilitará conocer las debilidades de la entidad.

2. ¿Los trámites que usted realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. son realizados de manera rápida y oportuna?

TABLA No. 13

LOS TRÁMITES SON RÁPIDOS Y OPORTUNOS

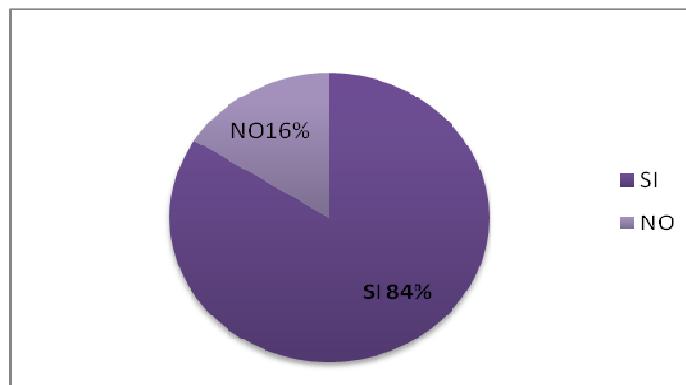
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	168	84%
NO	32	16%
TOTAL	200	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 13

LOS TRÁMITES SON RÁPIDOS Y OPORTUNOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

El 84% de los clientes manifiesta que los tramites que realizan en la Cooperativa son de una manera rápida y oportuna, mientras que el 16% establece lo contrario, lo que demuestra satisfacción en la mayoría de clientes; pero respecto a este resultado se debe seguir trabajando de la misma manera e ir mejorarlo en algunos aspectos para obtener como resultado una mayor satisfacción.

3. ¿Considera Ud. que los beneficios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. son:

TABLA No. 14

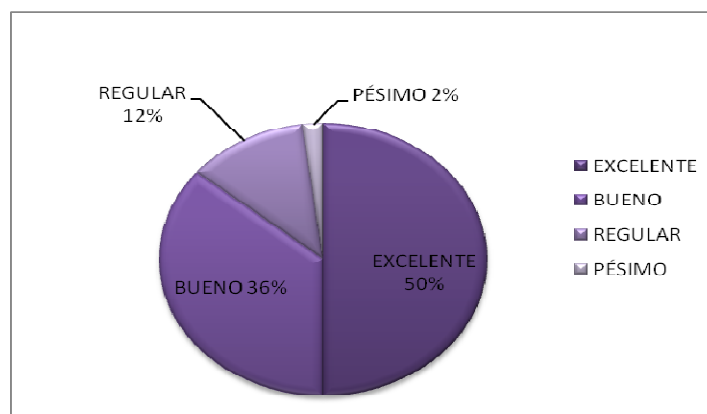
LOS BENEFICIOS QUE OFRECE SON:

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	100	50%
BUENO	72	36%
REGULAR	24	12%
PÉSIMO	4	2%
TOTAL	200	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 14

LOS BENEFICIOS QUE OFRECE SON:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

El 50% de los clientes califican a los servicios que ofrece la Cooperativa como excelentes, el 36% son buenos, el 12% regular y el 4% pésimo. Se evidencia con estos resultados que los servicios ofertados, llenan de alguna manera las expectativas de los clientes para que estos sigan apoyando con el buen desempeño y crecimiento de la misma.

4. ¿Cree que los empleados de la entidad financiera son eficientes?:

TABLA No. 15

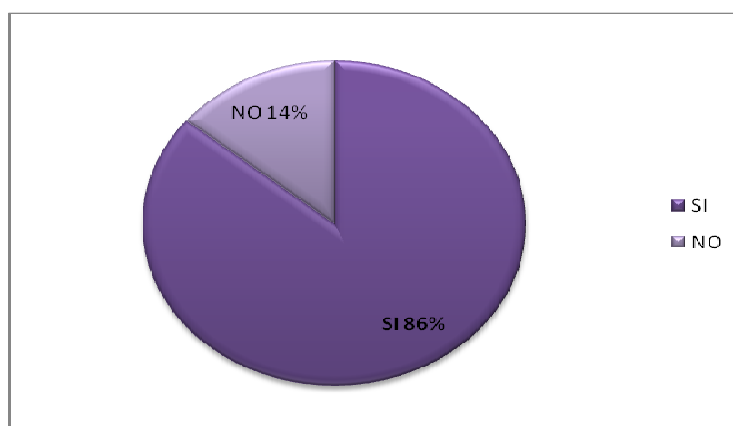
EFICIENCIA EN LOS EMPLEADOS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	172	86%
NO	28	14%
TOTAL	200	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 15

EFICIENCIA EN LOS EMPLEADOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

Del 100% del total de los encuestados responden que el 86% los empleados de la entidad son eficientes para el desarrollo de sus actividades y un 14% estima que son deficientes, lo que refleja que existe un buen desempeño en sus labores diarias.

5. ¿La Institución le brinda las facilidades necesarias para realizar los diferentes Créditos?

TABLA No. 16

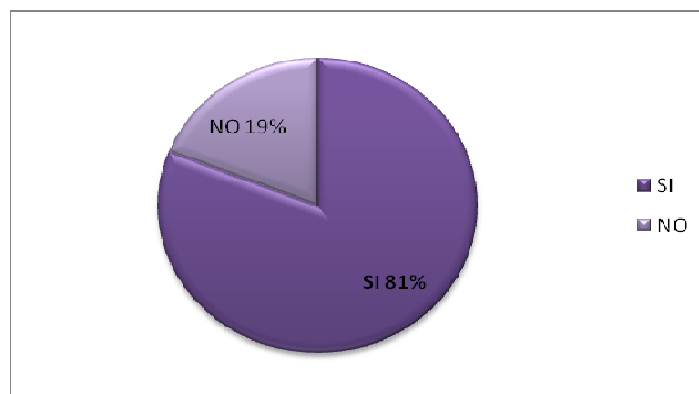
FACILIDAD PARA REALIZAR LOS CRÉDITOS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	162	81%
NO	38	19%
TOTAL	200	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 16

FACILIDAD PARA REALIZAR LOS CRÉDITOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

El 81% de los clientes dicen que existen las facilidades necesarias al momento de realizar los diferentes créditos mientras que el 19% establece no contar con ello, es necesario para estos otorgamientos considerar mucho la capacidad de pago del cliente para posteriormente no tener inconvenientes en la recuperación de cartera.

6. ¿Qué opina Ud. sobre la ubicación geográfica de la Cooperativa?

TABLA No. 17

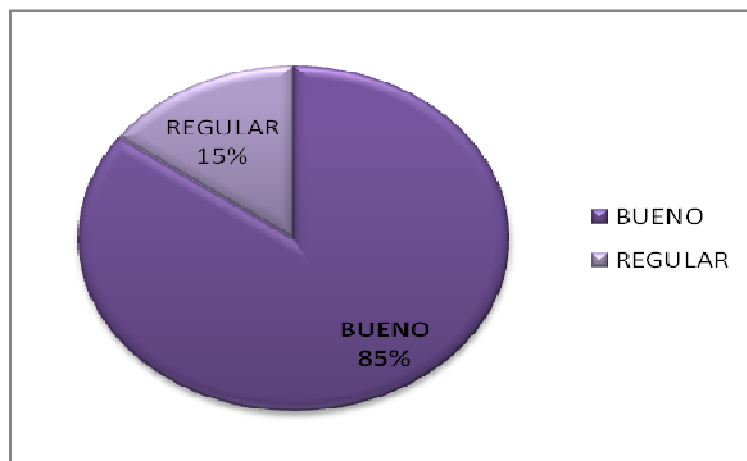
UBICACIÓN GEOGRÁFICA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	170	85%
REGULAR	30	15%
TOTAL	200	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 17

UBICACIÓN GEOGRÁFICA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

Del 100% de los clientes encuestados determina el 83% que la Cooperativa se encuentra en un lugar adecuado para la actividad que realiza, y tan solo el 15% establece que no es el más indicado ya que no existe mucha afluencia de personas por el sector.

7. Considera que existe suficiente publicidad para promocionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

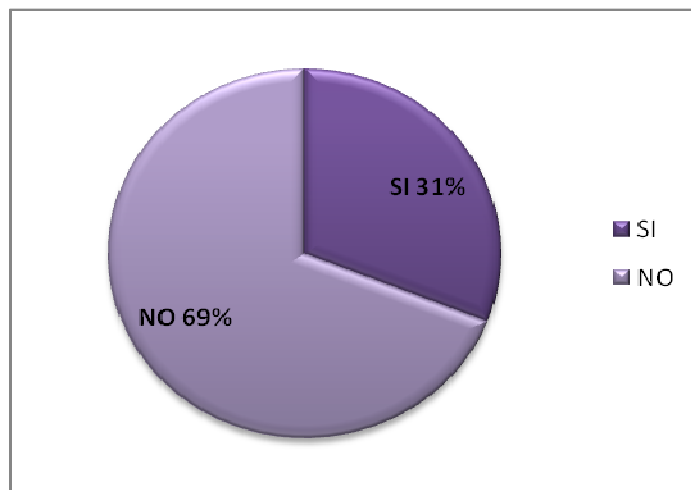
TABLA No. 18

EXISTE SUFICIENTE PUBLICIDAD

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	62	31%
NO	138	69%
TOTAL	200	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

GRÁFICO No. 18



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
Elaborado por: Las Investigadoras.

INTERPRETACIÓN.

Del total de encuestas aplicadas el 69% de clientes afirman que no existe suficiente publicidad para promocionar los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA., y el 31% determina que existe. Estos resultados muestran la falta de propaganda en los diferentes medios de comunicación.

2.6 METODOLOGÍA

Para la recopilación de datos en el presente trabajo investigativo la metodología utilizada fue el método inductivo, deductivo ya que mediante el mismo permite analizar los aspectos teóricos, y también se utiliza el método analítico-sistemático que llevará a obtener un esclarecimiento de los aspectos específicos que producen problemas en el área financiera y/o administrativa.

En este capítulo el primer instrumento utilizado para la investigación es la guía de observación que permite visualizar las funciones y labores que desempeñan cada uno de los miembros del área administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

Otro de los instrumentos aplicados fue la entrevista dirigida al gerente general de la entidad y las encuestas designadas para el personal administrativo y a los clientes de la institución financiera que ayudó a obtener información necesaria, relevante y suficiente, para el desarrollo eficiente del trabajo.

2.7 COMPROBACIÓN DE LAS PREGUNTAS DIRECTRICES.

- 1. ¿Qué elementos conceptuales de la Auditoría de Gestión, serán aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.?**

La Auditoría de Gestión es una herramienta importante y útil para el buen desarrollo de las tareas, representa un instrumento que ayuda a medir la eficiencia, eficacia y economía, de las entidades en función a situación financiera, administrativa y de servicios, con el fin de alcanzar niveles altos de competitividad y productividad, además servirá como un mecanismo de control que permitirá establecer estándares de desempeño frente a los cuales se puede evaluar el progreso de cada departamento y servicios todos estos

beneficios se engloban en un solo beneficio mejorar las debilidades e incrementar sus fortalezas institucionales.

Las investigadoras indican que los contenidos teóricos y científicos contemplados en el primer capítulo de la tesis han sido efectuados a través de la fundamentación teórica, la misma que corresponde al desarrollo de cada una de las categorías fundamentales contempladas en el anteproyecto de tesis.

De igual manera, los instrumentos utilizados para la realización del primer capítulo de la tesis, fueron las fuentes bibliográficas tales como: consultadas, citadas y virtuales, las mismas que se constituyeron importantes para la realización efectiva y eficiente del capítulo antes mencionado.

2. ¿Cuáles son las principales debilidades y fortalezas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. que permita la toma de decisiones de sus autoridades?.

Para poder determinar las principales debilidades y fortalezas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA., se han utilizado instrumentos tales como: fichas de observación, guía de entrevista y encuestas.

Con la aplicación de las mismas facilitó comprobar que la entidad no cuenta con la suficiente publicidad para promocionar los servicios que ofrece en los diferentes medios de comunicación, también se demuestra una debilidad fuerte y notable como es, la falta de iniciativa para promover un crecimiento oportuno por parte del Consejo de Administración y Vigilancia puesto que los mismos desconocen muchas de las actividades que se deben realizar en una entidad financiera para su progreso.

Como fortaleza de la entidad se evidencia la flexibilidad que posee el personal para la atención que brinda hacia sus clientes, además la variedad de productos financieros que la Cooperativa ofrece.

- 3. ¿Qué procedimientos se utilizará para realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. que permita visualizar un crecimiento y desarrollo eficaz, eficiente de las actividades que desempeña, en el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de diciembre del 2009.**

La Auditoría de Gestión tiene transcendental importancia en su aplicación a entidades financieras porque ayuda y coadyuva en la obtención de información eficiente, oportuna, es la base para conocer la marcha y evolución de la organización, como punto de referencia para guiar el desarrollo de la misma.

Para el desarrollo de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, se aplicará el proceso de la Auditoría de Gestión que corresponde a las siguientes fases: Fase I Conocimiento Preliminar, Fase II Planificación, Fase III Ejecución Fase IV Comunicación de Resultados, Fase V Seguimiento, las mismas que se encuentran contempladas en la normativa técnica de auditoría vigente.

En el tercer capítulo se utilizará los métodos analítico y sintético, básicamente en lo que concierne a la parte práctica del trabajo de investigación; es decir, que el análisis se aplicará en toda la ejecución del trabajo de auditoría, mientras que la síntesis se aplicará en la interpretación de los resultados, que se reflejará en el informe final de auditoría.

Las postulantes indican que gracias a la aplicación del instrumento denominado encuesta, dio origen al análisis crítico del problema de estudio, mientras que la observación ha sido y será empleada de manera cuidadosa, exhaustiva y exacta durante todo el transcurso del trabajo de investigación en la parte práctica permitiendo obtener información útil y valiosa como evidencias o hallazgos que sirva de sustento para la realización del informe final.

Otros tipos de instrumentos a utilizar en el tercer capítulo son: mediante la utilización de los papeles de trabajo que servirán de sustento para el auditor.

2.8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

2.8.1 Conclusiones.

- En conclusión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. se determina que no cuenta con un adecuado Consejo de Administración y Vigilancia ya que sus miembros no tiene el conocimiento necesario para desarrollar las funciones designadas a su cargo.
- Es evidente que la Cooperativa no dispone de suficiente publicidad y propaganda para la promoción de sus diferentes productos y servicios que oferta hacia la sociedad.
- Existe un ambiente laboral adecuado para los empleados, este aspecto es positivo que se debe canalizar para la consecución de los objetivos y metas planteados por la entidad.
- La Cooperativa cuenta con un manual de funciones que no es aplicado en su totalidad para el buen desempeño profesional y laboral de los empleados.
- La capacitación hacia los empleados no es continua es esporádica lo que refleja un conocimiento desactualizado y débil para el desarrollo adecuado de las labores diarias que estos realizan.
- Uno de los principales desaciertos con los que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. es la elección de los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia que no cuenta con el conocimiento y experiencia necesaria.

- Dentro de la Cooperativa se han realizado Auditorias Financieras y Administrativas pero ninguna de Gestión es por ello la necesidad de aplicar dicha auditoría.
- Los créditos son emitidos con mucha facilidad sin medir la capacidad de pago de los socios lo que dificulta la recuperación de cartera en los tiempos establecidos para su cobro.

2.8.2 Recomendaciones.

- La Cooperativa debe estipular en su reglamento requisitos mínimos, para las personas o socios pueden acceder a formar parte del Consejo de Administración y Vigilancia, debido a que por medio de esto permitirá a la gerencia tomar decisiones acertadas y adecuadas en beneficio de la Entidad Financiera.
- Se establece necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA., debe invertir más en publicidad para dar a conocer sus productos y servicios a la colectividad, esto ayudaría a que la institución obtenga mayor acogida por la sociedad y con ello vaya creciendo y cumpliendo con los fines para los que fue creada.
- Se recomienda mantener el buen ambiente laboral que existe en la Cooperativa para que sus empleados se sientan a gusto en su lugar de trabajo y puedan desempeñar a cabalidad sus funciones.
- El manual de funciones de la Cooperativa debe ser asimilado en su totalidad por los miembros de la entidad para que facilite el accionar y el rendimiento que los mismos desempeñan.
- En personal que labora en cada uno de los departamentos deberá ser capacitado en forma continua puesto que le permitirá avizorar de mejor manera los conocimientos para asegurar el presente y futuro de la entidad.
- Es necesario que se establezcan políticas que garanticen la difusión de la información para el perfil que debe reunir y cumplir el Consejo de Administración y Vigilancia quienes poseen la difícil labor de tomar decisiones que vayan en beneficio de la Cooperativa.

- La aplicación de una Auditoría de Gestión en la entidad permitirá tener una información adicional sobre la situación por la que atraviesa mediante esta auditoría se podrán corregir algunas falencias en caso de existir.
- Es necesario que se realice un plan estratégico para la emisión de créditos tomando en consideración la situación económica real de los clientes y esto permitirá la pronta recuperación de cartera, ya que la entidad no es destinada solo para realizar créditos sino también para fomentar el ahorro y de esta manera seguirse financiando.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DEL CANTÓN LATACUNGA, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.

3.1 INTRODUCCIÓN

La propuesta pretende analizar y dar un diagnóstico sobre las actividades y funciones asignadas en cada uno de los departamentos como son: Departamento de Gerencia, Contabilidad, Créditos, Inversiones, Caja; permitiendo determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía, equidad y ética.

Con la aplicación de dicha Auditoría se podrá emitir un informe en donde se establezcan algunas irregularidades o falencias encontradas por el auditor a fin de proponer mejoras en beneficio de la entidad.

El cumplimiento de metas, objetivos arrojan resultados medibles, mesurables y de fácil aplicación, proponiendo mejorar los procesos de liquidez, rentabilidad, estabilidad y gestión; con el fin de instaurar una entidad con miras al crecimiento y productividad en los servicios que presta a la colectividad dentro del sistema financiero.

La aplicación de la Auditoría de Gestión permite efectuar procesos de transformación efectiva y desarrollo institucional a través de la eficiencia, eficacia, economía, equidad y ética.

A medida que el entorno de la actividad económica se va globalizando, las empresas se enfrentan a nuevos desafíos con un ritmo de cambio acelerado. La capacidad de los directivos para distribuir los recursos se ha convertido en un factor decisivo de éxito.

La aplicación de dicha Auditoría sirve como una herramienta administrativa fundamental que permite medir el logro y cumplimiento de metas, objetivos propuestos mediante el eficiente uso de recursos humanos, tecnológicos, materiales, financieros.

3.2 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo actual de las cooperativas de Ahorro y Crédito hacen que cada día se necesite de herramientas eficientes, eficaces y económicas, para controlar su situación financiera, administrativa y de servicios con el fin de alcanzar niveles altos de competitividad y productividad, por esto se necesita la aplicación de una Auditoría de Gestión que permita señalar las condiciones y tácticas de los procesos que deben efectuarse para alcanzar objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.

Esta aplicación permitirá obtener un posicionamiento en el Mercado Financiero, incrementar el número de socios, tener una propuesta de publicidad efectiva, diversificar la cartera de sus servicios, determinar quién es el responsable de qué actividades, cuándo hay que realizarlas y cuánto tiempo y dinero se les puede dedicar. Además servirá como un mecanismo de control que permitirá establecer estándares de desempeño contra los cuales se puede evaluar el progreso de cada departamento y servicios todos estos beneficios se engloban en un solo beneficio mejorar las debilidades e incrementar sus fortalezas institucionales.

El trabajo investigativo es de gran utilidad para las postulantes y los directivos de la institución porque permitirá mejorar el desarrollo de las actividades en la entidad lo cual ayudará a medir, evaluar el grado de cumplimiento institucional.

Este tema de investigación es de interés de las postulantes por la necesidad mutua con la entidad financiera, de resolver problemas institucionales y concretar metas individuales, la misma que permitirá evaluar el grado de economía, eficiencia, eficacia en la utilización de los recursos financieros y humanos de la Cooperativa.

La investigación será factible de realizarla por la facilidad de información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA, ya que ayudará a la gerencia a la toma acertada de decisiones.

Al realizar el presente trabajo la entidad dispondrá de una herramienta necesaria e importante dentro del campo administrativo que permitirá detectar irregularidades, falencias, errores las mismas que pueden ser resueltas a su debido tiempo y así poder evitar problemas futuros.

La Auditoría de Gestión es de vital importancia ya que representa una herramienta administrativa para el logro del cumplimiento de los objetivos deseados además refleja un valor agregado para la sociedad empresarial, en la medida que permita mejorar la Gestión Administrativa y Financiera, en particular en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA, con el propósito de alcanzar un posicionamiento dentro de las instituciones financieras del Ecuador.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Aplicar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA. que permita un crecimiento y desarrollo eficaz, eficiente de las actividades que desempeña

3.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los elementos conceptuales de una Auditoría de Gestión, a ser aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA.
- Determinar las debilidades y fortalezas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA, que permita la toma de decisiones de sus autoridades.
- Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” LTDA, que permita visualizar un crecimiento y desarrollo eficaz, eficiente de las actividades que desempeña, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2009.

