



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**

### **CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **TESIS DE GRADO**

##### **TEMA:**

**“APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” MATRIZ AMBATO EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.”**

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

##### **AUTORAS:**

Alvarez Yánez Pamela Elizabeth  
Caizaluisa Arequipa Sandra Elizabeth

##### **DIRECTORA:**

Ing. Rueda Manzano Mónica Catalina

Latacunga – Ecuador

2011

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” MATRIZ AMBATO EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**” son exclusiva responsabilidad de los autores

---

Alvarez Yáñez Pamela Elizabeth  
CC. 172199332-5

---

Caizaluisa Arequipa Sandra Elizabeth  
CC. 050278306-6

## **AVAL**

En calidad de Directora de tesis bajo el título:

**"APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" MATRIZ AMBATO EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009"**, de las

señoritas Alvarez Yánez Pamela Elizabeth y Caizaluisa Arequipa Sandra Elizabeth, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos - técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis, que al Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga Junio, 2011

Directora



**Ing, Mónica Rueda**



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

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Alvarez Yáñez Pamela Elizabeth y Caizaluisa Arequipa Sandra Elizabeth con el título de tesis: **“APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” MATRIZ AMBATO EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, 06 junio del 2011

Para constancia firman:

Dr. M.ca Jorge A. Parreño Cantos Msc.  
**PRESIDENTE**

Mgs. Angel Viera  
**MIEMBRO**

Dra. Mónica Barbosa  
**OPOSITOR**



# SUMAK SAMY

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ACUERDO N° 008 - DPT-C-2008

Su mejor respaldo...

Of-Ref. /SSGG N° 6-27012010

Ambato, 30 de Noviembre de 2010

En calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda.

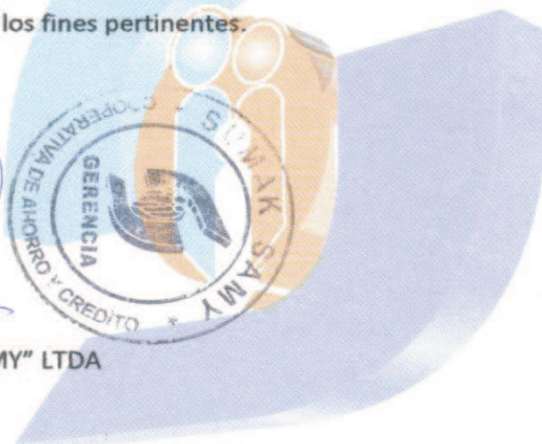
## CERTIFICADO

Que la Srta. ALVAREZ YANEZ PAMELA ELIZABETH, portadora de al C.I. N° 172199332-5, egresada de la UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI, Especialidad Contabilidad y Auditoría, realizo los procedimientos requeridos para la ejecución del proyecto, con el Tema "APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTION EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA AMBATO", en el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2009, el mismo que según el informe final ha culminado a entera satisfacción.

Es todo cuanto certifico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Dr. Klever Guapisaca  
GERENTE COAC "SUAMK SAMY" LTDA  
GEKA/27012010



v



# SUMAK SAMY

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ACUERDO N° 008 - DPT-C-2008

Su mejor respaldo...

Of-Ref. /SSGG N° 30112010

Ambato, 30 de Noviembre del 2010

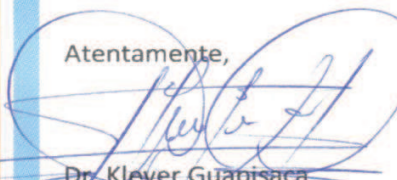
En calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda.

## CERTIFICO

Que la Srta. CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH, portadora de la C.I. N° 050278380-6, Egresada de la UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI, Especialidad Contabilidad y Auditoría, realizo los procedimientos requeridos para la ejecución del proyecto de la tesis, con el Tema "APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTION EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SUMAK SAMY" MATRIZ AMBATO", en el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2009, el mismo que según el informe final ha culminado ha entera satisfacción.

Es todo cuanto certifico, para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
Dr. Klever Guapisaca  
GERENTE COAC "SUMAK SAMY" LTDA.  
Geka /30112010



## AVAL ABSTRACT

**Yo EDGAR ENCALADA** portador de la cédula de ciudadanía N. 050182417-1, en calidad de docente del idioma de Inglés de la Universidad Técnica de Cotopaxi, CERTIFICO QUE: la traducción del resumen de la tesis con el tema: **"APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" MATRIZ AMBATO EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009'**, de las autoras Alvarez Yáñez Pamela Elizabeth y Caizaluisa Arequipa Sandra Elizabeth, se sujeta a la realidad del Idioma Inglés al contenido que quiere dar.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Lcdo. Edgar Encalada  
**DOCENTE**

Latacunga, 17 de mayo del 2011

## *AGRADECIMIENTO*

Primeramente agradezco a Dios quien me dio, la fe, la fortaleza, la salud, la sabiduría, por poner en mi camino a tantas personas maravillosas, quienes han contribuido de forma significativa a este trabajo.

A mis Padres que me apoyaron incondicionalmente para alcanzar mi meta, brindándome los medios necesarios para seguir el camino del bien; gracias a su ejemplo, su esfuerzo y sacrificio he llegado a cumplir con uno de mis propósitos anhelados y a la vez a mis profesores ya que con sus conocimientos me han proporcionado una formación académica de calidad a fin de culminar con éxito mi trabajo investigativo.

Pamela

## *DEDICATORIA*

Al culminar una etapa más de mi vida estudiantil este trabajo investigativo que refleja todo mi esfuerzo, dedico a mis queridos padres por guiarme cada día por el sendero del bien quienes me han apoyado hasta alcanzar mi sueño especialmente a mi madre Piedad Yáñez que con su ternura estuvo brindándome su confianza y el apoyo incondicional de madre y amiga, a mi padre Nestor Alvarez que con su amor, cariño, comprensión y esfuerzo estuvo siempre a mi lado apoyándome para cumplir este sueño de realizar mi tesis y a mis hermanos Paola y Misael quienes estuvieron siempre a mi lado.

A quienes dedico este título con todo mi amor y sacrificio.

Pamela

## AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante todo el tiempo de estudio.

A mis padres que siempre me han dado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación para darme una formación académica y espiritual. De ellos es este triunfo y todo mi agradecimiento.

A mi querido hijo por su paciencia y por enseñarme a enfrentar los obstáculos con alegría y ser la luz quien me ilumina para seguir adelante por quien luche hasta el final venciendo los obstáculos presentados.

Sandra

## DEDICATORIA

A mis Padres: Julián Caizaluisa y Luz María Arequipa quienes fueron pilares fundamentales en mi vida, dignos de ejemplo de trabajo y constancia, quienes me han brindado todo el apoyo necesario para alcanzar mis metas y sueños, compartiendo los buenos y los malos momentos, especialmente a mi padre a pesar de su discapacidad me apoyo hasta alcanzar mis objetivos. A mi hijo Arielito por ser el amor de mi vida y mi fuerza para seguir adelante ya que juntos hemos pasado momentos difíciles pero lo hemos superado y llegado a la meta

Sandra

**TEMA: “APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” MATRIZ AMBATO EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”**,

**Autores:** Alvarez Yánez Pamela Elizabeth  
Caizaluisa Arequipa Sandra Elizabeth

## RESUMEN

Uno de los problemas fundamentales que dificulta el desarrollo administrativo y operativo de una entidad, es no conocer las causas que impiden la misma; es por ello que es necesario la aplicación de la Auditoría de Gestión, ya que mediante esta se puede determinar el nivel de desempeño y gestión de cada uno de los funcionarios de la empresa, teniendo como objetivo fundamental conocer el grado de cumplimiento de lo planificado frente a las actividades ejecutadas y si estas fueron de forma eficiente, eficaz y económica.

La aplicación y análisis de los instrumentos de investigación tales como la encuesta y la entrevista nos permitió determinar las diferentes actividades que realizan los empleados y la calidad con que estos efectúan sus labores y si los recursos de la empresa son empleados adecuadamente.

Una vez realizado el examen de auditoría se determinó que en la entidad existen pequeñas falencias en cuanto al control de recursos, faltas de capacitaciones y charlas de motivación a los empleados, reestructura orgánica de la cooperativa y no existen supervisiones en los diferentes departamentos de la entidad.

Es importante que se lleve a cabo este tipo de auditoría ya que facilita a la entidad un instrumento de medición de resultados con el fin de proporcionar una evaluación del desempeño de la organización; además permite a la alta dirección tomar decisiones con respecto a las falencias existentes, a fin de corregir y de esta manera establecer el grado de economía, eficiencia, y eficacia en la planificación, control y uso de los recursos

**TEMA: “APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” MATRIZ AMBATO EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”**,

**Autores:** Alvarez Yáñez Pamela Elizabeth

Caizaluisa Arequipa Sandra

Elizabeth

## **ABSTRACT**

One of the main difficulties that affects the administrative and operational development of a company is not knowing the cause, so that it is necessary to apply a management Auditorship in order to determine the performance level of the employees having as a main goal to know the level of accomplishment of the planned activities with the achieved ones and if these ones were efficient, effective and economic.

The investigative instruments such as survey and interview help to determine different employer's activities and qualities to notice if the resources are used in a proper way. After applied the test, it was determined lack of the politics fulfillment and that the activities are developed with a low interest.

When we finished with the examination of the process, we could determine that there are mistakes in the control of resources, there's a lack of training, and motivational activities and a new structure of the organization, also there aren't checkings in different departments in all the institution.

It is important to do this kind of Auditorship because it permits to the organization know the results, in order to give an evaluation in the organization system, also it permits to the authorities make decisions about mistakes, with the purpose to correct what's wrong. In this way they can establish the level of economy, efficiency and manage their resources.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
Portada.....	i
Autoría.....	ii
Aval del Director de Tesis.....	iii
Aprobación del Tribunal.....	iv
Aval de la Empresa.....	v
Aval Abstract.....	vii
Agradecimiento.....	viii
Dedicatoria.....	ix
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
Índice.....	xiv
Introducción.....	1
 <b>CAPÍTULO I</b>	
1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	4
1.1 Gestión.....	4
1.2 Gestión Administrativa.....	5
1.3 Gestión Financiera.....	6
1.3.1 Definición.....	6
1.3.2 Funciones.....	7
1.3.3. Administración Financiera.....	8
1.3.3.1 Fundamentos de la Administración Financiera.....	9
1.4 Sistema Financiero.....	11
1.4.1.1 Sistema Financiero Informal.....	11
1.4.1.2 Sistema Financiero formal.....	12
1.4.2 Organismos de Control.....	16

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
1.5 Control Interno.....	17
1.5.2 Objetivos del Control Interno.....	17
1.5.3 Elementos del Control Interno.....	18
1.5.4 Tipos de Control.....	20
1.6 Auditoría.....	21
1.6.2 Importancia de la Auditoría.....	22
1.6.3 Técnicas de Auditoría.....	22
1.6.4 Clasificación de la auditoría.....	24
1.6.5 Informe de Auditoría.....	27
1.6.5.1 Tipos de Informes.....	27
1.6.6 Normas de Auditoría.....	30
1.7 Auditoría de Gestión.....	32
1.7.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	33
1.7.3 Elementos de la Auditoría.....	34
1.7.4 Análisis de las 3E`s. ....	35
1.7.5 Interrelación de las 3 E`s.....	38
1.7.6 Alcance de la Auditoría de Gestión.....	38
1.7.7 Propósitos Fundamentales de la Auditoría.....	39
1.7.8 Enfoque de la Auditoría de Gestión.....	40
1.7.9 Beneficios de la Auditoría de Gestión.....	40
1.7.10 Metodología de la Auditoría de Gestión.....	41
1.7.10.1 Planeación.....	41
1.7.10.2 Instrumentación.....	46
1.7.10.3 Examen.....	51
1.7.10.4 Informe.....	52
1.7.10.5 Seguimiento.....	54

## CONTENIDO

PÁG.

### CAPÍTULO II

2.	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	55
2.1	Caracterización de la Propuesta.....	55
2.1.2	Análisis FODA de la Cooperativa.....	57
2.2	Metodología de la Investigación.....	61
2.2.1	Tipo de Investigación.....	61
2.2.2	Diseño de Investigación.....	61
2.2.3	Métodos.....	61
2.2.4	Técnicas.....	62
2.3	Análisis de la Entrevista dirigida a los Directivos de la Cooperativa...	64
2.4	Análisis e Interpretación de las Encuestas dirigidas a los Directivos de la Cooperativa.....	67
2.4.1	Análisis e Interpretación de las Encuestas dirigidas a los trabajadores de la Cooperativa.....	74
2.4.2	Análisis e Interpretación de las Encuestas dirigidas a los Proveedores de la Cooperativa.....	79
2.4.3	Análisis e Interpretación de las Encuestas dirigidas a los Socios de la Cooperativa.....	85
2.5	Comprobación de las Preguntas Científicas.....	93
2.6	Conclusiones.....	95
2.7	Recomendaciones.....	96

### CAPÍTULO III

3	APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	97
3.1	Introducción.....	97
3.2	Datos Informativos.....	98
3.3	Actividad Comercial.....	99

**CONTENIDO****PÁG.**

3.4	Justificación de la Propuesta.....	99
3.5	Objetivos de la Propuesta.....	101
3.6	Descripción de la Propuesta.....	102
3.7	Procedimientos de la Propuesta.....	103
3.8	<b>ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>105</b>
3.8.1	Contrato de Auditoría.....	107
3.8.2	Carta Compromiso.....	111
3.8.3	Hoja de Vida.....	113
3.8.4	Marcas de Auditoría.....	115
3.8.5	Memorando de Planificación Estratégica.....	116
3.8.6	Cronograma de trabajo.....	124
3.9	<b>ARCHIVO PERMANENTE.....</b>	<b>125</b>
3.9.1	Notificación Inicio de Auditoría de Gestión.....	127
3.9.2	Reseña histórica.....	128
3.9.3	Dirección de la matriz, horarios.....	130
3.9.4	Acta de Constitución.....	131
3.9.5	Base Legal.....	131
3.9.6	Personal Directivo.....	134
3.9.7	Estatutos de Máximas Autoridades.....	138
3.9.8	Manual de Funciones.....	141
3.9.9	Organigrama estructural de la entidad.....	149
3.10	<b>ARCHIVO CORRIENTE.....</b>	<b>150</b>
3.10.1	Programa de Trabajo.....	152
3.10.2	FODA de la Cooperativa.....	153
3.10.3	Programa de Auditoría.....	156
3.10.4	Evaluación del Control Interno.....	160
3.10.5	Matriz de Ponderación.....	164

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
3.10.6 Aplicación de Indicadores.....	176
3.10.7 Puntos de Control Interno.....	180
3.10.8 Informe Final de Auditoría.....	193
3.10.9 Carta a la Gerencia.....	202
3.11 Conclusiones.....	205
3.12 Recomendaciones.....	207
3.13 Terminología.....	209
3.14 Bibliografía.....	216
3.15 Anexos.....	218

## ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
Gráfico N° 1.1 Gestión Financiera.....	7
Tabla N° 2.1 Tipos de Auditoría.....	67
Gráfico N° 2.1 Tipos de Auditoría.....	67
Tabla N° 2.2 Conocimiento de Auditoría de Gestión.....	68
Gráfico N° 2.2 Conocimiento de Auditoría de Gestión.....	68
Tabla N° 2.3 Control de Recursos que posee la Cooperativa.....	69
Gráfico N° 2.3 Control de Recursos que posee la Cooperativa.....	69
Tabla N° 2.4 Nivel de eficiencia, eficacia y economía de la Cooperativa.....	70
Gráfico N° 2.4 Nivel de eficiencia, eficacia y economía de la Cooperativa.....	70
Tabla N° 2.5 Nivel de calidad de la prestación de servicios.....	71
Gráfico N° 2.5 Nivel de calidad de la prestación de servicios.....	71
Tabla N° 2.6 Oportunidades de la Institución.....	72
Gráfico N° 2.6 Oportunidades de la Institución.....	72
Tabla N° 2.7 Fortaleza de la Institución.....	73
Gráfico N° 2.7 Fortaleza de la Institución.....	73
Tabla N° 2.8 Conocimiento de Funciones.....	74
Gráfico N° 2.8 Conocimiento de Funciones.....	74
Tabla N° 2.9 Integridad y Valores Éticos.....	75
Gráfico N°2.9 Integridad y Valores Éticos.....	75
Tabla N°2.10 Atención al cliente.....	76
Gráfico N°2.10 Atención al cliente.....	76
Tabla N°2.11 Control de recursos que posee la Cooperativa.....	77
Gráfico N°2.11 Control de recursos que posee la Cooperativa.....	77
Tabla N°2.12 Cursos de capacitación en la Cooperativa.....	78
Gráfico N°2.12 Cursos de capacitación en la Cooperativa.....	78
Tabla N°2.13 Información sobre el trámite de facturas.....	79
Gráfico N°2.13 Información sobre el trámite de facturas.....	79

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
Tabla N°2.14 Organización de la Cooperativa.....	80
Gráfico N°2.14 Organización de la Cooperativa.....	80
Tabla N°2.15 Responsables de adquisiciones.....	81
Gráfico N°2.15 Responsables de adquisiciones.....	81
Tabla N°2.16 Manual de bienes o servicios.....	82
Gráfico N°2.16 Manual de bienes o servicios.....	82
Tabla N°2.17 Resolución de problemas.....	83
Gráfico N°2.17 Resolución de problemas.....	83
Tabla N°2.18 Tiempo que la cooperativa realiza los pedidos.....	84
Gráfico N°2.18 Tiempo que la cooperativa realiza los pedidos.....	84
Tabla N°2.19 Calidad de servicio de la Cooperativa.....	85
Gráfico N°2.19 Calidad de servicio de la Cooperativa.....	85
Tabla N°2.20 Desempeño de funciones.....	86
Gráfico N°2.20 Desempeño de funciones.....	86
Tabla N°2.21 Atención a los clientes.....	87
Gráfico N°2.21 Atención a los clientes.....	87
Tabla N°2.22 Confianza de la Cooperativa.....	88
Gráfico N°2.22 Confianza de la Cooperativa.....	88
Tabla N°2.23 Capacitación del personal.....	89
Gráfico N°2.23 Capacitación del personal.....	89
Tabla N°2.24 Infraestructura de la Cooperativa.....	90
Gráfico N°2.24 Infraestructura de la Cooperativa.....	90
Tabla N°2.25 Otros servicios.....	91
Gráfico N°2.25 Otros servicios.....	91
Tabla N°2.26 Frecuencia de créditos.....	92
Gráfico N°2.26 Frecuencia de créditos.....	92

## INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión es importante, pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización. En la actualidad es cada vez mayor la necesidad de examinar y valorar la calidad de los administradores y de los procesos mediante los cuales opera una organización. Mediante la Auditoría de Gestión se puede conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento de la empresa. Es importante valorar la importancia de los problemas, encontrar sus causas y proponer soluciones adecuadas e implantarlas.

La Auditoría de Gestión comprende todas las actividades de una entidad que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evolución del desempeño y cumplimiento además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia de la misma.

La falta de la aplicación de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY" matriz Ambato; razón por la cual la Institución no ha podido medir el grado de cumplimiento en los aspectos financieros y humanos; por lo tanto al aplicar la auditoría de gestión da lugar a que se puede medir constantemente el grado de eficiencia, eficacia y economía en la entidad ya que esto permite el conocimiento de la utilización y manejo eficiente de los recursos disponibles en la Institución.

La aplicación de una Auditoría de Gestión constituye una herramienta valiosa ya que al ser este un examen permite evaluar si los recursos asignados (humanos, financieros, técnicos, etc.) están siendo administrados con la eficiencia, efectividad y economía que se ha programado en la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY", y esto se lo puede determinar a través de la aplicación de los elementos de la auditoría de gestión los mismos que analizan la eficacia, eficiencia y economía.

El presente trabajo investigativo parte de una variable independiente, la Auditoría de Gestión siendo este el objeto de estudio, obteniendo una variable dependiente que es la medición del grado de desempeño de los funcionarios frente al cumplimiento y consecución de objetivos y metas trazados por la entidad en términos de eficiencia, eficacia y economía.

En el desarrollo de la investigación se utilizó los siguientes métodos la encuesta aplicada a los 9 funcionarios de la entidad y a una muestra de 128 socios y la entrevista dirigida al Gerente General de la Cooperativa; siendo estos los instrumentos de medición y evaluación; se aplicó la estadística descriptiva ya que la información obtenida mediante las encuestas fue tabulada y se encuentra representada en gráficos estadísticos, y la aplicación de indicadores de gestión. Obteniendo así información específica y global de la entidad.

El presente trabajo investigativo está conformado de tres capítulos, iniciando con el CAPÍTULO I, en el cual consta todos los fundamentos teóricos relacionados y referentes al tema de tesis que es la Auditoría de Gestión, iniciando con aspectos importantes de la Gestión Administrativa y Financiera, Sistema Financiero, Control Interno, Auditoría, Auditoría de Gestión, definiciones básicas, objetivos, importancia, elementos, metodología e indicadores de gestión; información que será de vital importancia para el desarrollo de la práctica de la Auditoría.

En el CAPÍTULO II se presenta el diagnóstico sobre la situación de la Cooperativa "SUMAK SAMY", iniciando con una breve caracterización de la misma, la aplicación de encuestas y entrevistas; así como el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, permitiéndonos de esta manera dar respuesta a las preguntas científicas con las respectivas conclusiones.

El CAPÍTULO III contiene la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY" matriz Ambato, el cuál parte de la realización del archivo permanente en donde consta la carta compromiso, la Notificación Inicio de Auditoría de Gestión y todos los aspectos importantes de

la entidad a auditar tales como: reseña histórica, misión, visión, carta de constitución, base legal, manual de funciones, personal directivo y estatutos Y el archivo corriente donde se presenta el programa de auditoría, el análisis FODA, el análisis en sí de la entidad mediante el empleo de cuestionarios de control interno dirigido a los funcionarios, a fin de determinar si existen falencias en el accionar de la misma, la elaboración de matrices de ponderación y determinación del riesgo de control y grado de confianza del sistema de control interno, la aplicación de los indicadores para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía. Una vez aplicado los respectivos análisis se elabora la hoja de puntos de control interno en base a la información obtenida, de modo que sirva de sustento y evidencia para la opinión emitida en el Informe de Auditoría.

# CAPÍTULO I

## 1. Fundamentación Teórica

La presente investigación está proyectada a la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” matriz Ambato, por lo que es importante basarse en las siguientes categorías que facultarán el desarrollo adecuado del trabajo investigativo:

### *1.1 Gestión*

#### *1.1.1 Definiciones*

GUZMÁN R. Amaro (2000, Pág. 32) manifiesta que “Gestión es un conjunto de decisiones y acciones requeridas para hacer que un ente cumpla su propósito formal, de acuerdo a su misión en el contexto y bajo la guía de una planificación de sus esfuerzos. Gestión comprende el proceso de técnicas, conocimientos y recursos, para llevar a cabo la solución de tareas eficientemente”

GÓMEZ, Giovanni E. (2001, en la Página Web <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/22/gesfra.htm> señala que gestión “Es un conjunto de decisiones y acciones requeridas para hacer que un ente cumpla su

propósito formal, de acuerdo a su misión en el contexto y bajo la guía de una planificación de sus esfuerzos. Gestión comprende el proceso de técnicas, conocimientos y recursos, para llevar a cabo la solución de tareas eficientemente”

En base a los conceptos consideramos que Gestión es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Se busca fundamentalmente la supervivencia y el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco que está determinado por los objetivos y políticas establecidas por un plan estratégico e involucra todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

## ***1.2 Gestión Administrativa***

### ***1.2.1 Definiciones***

SALGADO, Diego, (2005 Pág. 5) manifiesta que Gestión Administrativa es “La adopción de reglas procedimientos, métodos que permitan un medio ambiente en el cual un grupo de individuos logran eficientemente los objetivos propuestos previamente”.

GUZMÁN R. Amaro, (2000, Pág. 34) define a la Gestión Administrativa como “Un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”

En base a los conceptos de los autores, las investigadoras manifestamos que la gestión administrativa es un proceso mediante el cual cada entidad asegura la obtención de los recursos que se han empleado de manera eficiente para que se pueda obtener las metas y objetivos trazados dentro de la institución, ya que es una estrategia que depende fundamentalmente de las decisiones internas de cada

entidad como podrían ser el nivel de la actividad económica y los cambios políticos.

### ***1.2.2 Importancia***

GUZMÁN R. Amaro, (2000, Pág. 35) manifiesta que la Gestión Administrativa es importante por las siguientes razones:

- La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.
- La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.
- En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.
- En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines

## ***1.3 Gestión Financiera***

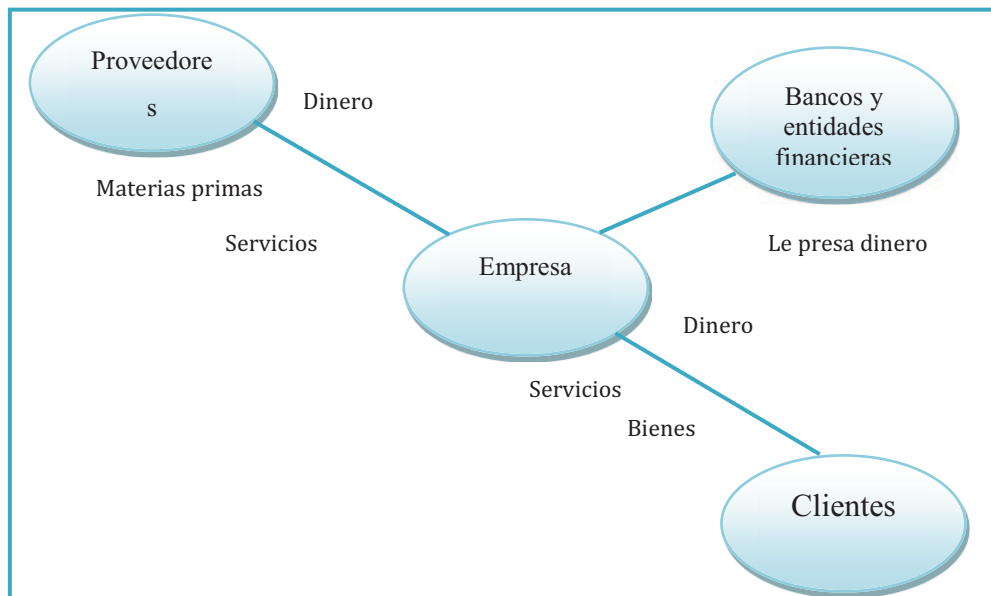
### ***1.3.1 Definición***

GÓMEZ, Giovanni E. (2001, en la Página Web <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/22/gesfra.htm>) manifiesta que la Gestión

Financiera “Es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros. La gestión financiera está dirigida hacia la utilización eficiente de un importante recurso económico: el capital. Por ello se argumenta que la maximización de la rentabilidad debería servir como criterio básico para las decisiones de gestión financiera.”

La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

**GRÁFICO N. 1.1**  
**GESTIÓN FINANCIERA**



**Fuente:** Libro Tecnologías de Gestión-polimodal de Fainstein Héctor y Abadi Mauricio  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### **1.3.2 Funciones**

- La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles,

previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa.

- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones

Las investigadoras manifestamos que la Gestión Financiera es el análisis para la toma de decisiones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización y de esta manera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros; ya que en realidad en la gestión financiera lo relevante no es el objetivo global de la empresa, sino el criterio que se tenga para decidir en el momento justo sobre las operaciones financieras adecuadas.

### ***1.3.3 Administración Financiera***

BLOCK Stanley B. y HIRT Geoffrey A., (2005 Pág. 4) dicen que “La administración financiera ocurre dentro del contexto de las actividades económicas y dentro de una estructura de restricciones sociales y éticas. Desafortunadamente, después de las consecuencias de la burbuja del mercado de acciones que ocurrió al final de los años noventa, una gran cantidad de inversionistas y de juntas de directores corporativos se sorprendieron al descubrir que los funcionarios de sus empresas habían participado en transacciones financieras engañosas y fraudulentas.”

En base al concepto las investigadoras indicamos que la Administración financiera es el área de la Administración que se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son la rentabilidad y la liquidez ya que busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo.

### ***1.3.3.1 Fundamentos de la Administración Financiera.-***

Según varios autores los fundamentos de la administración financiera son los siguientes:

#### **a) *Presupuestos***

En esta actividad se planea nuestra vida financiera, se fijan objetivos para compras y ahorro, se estiman los ingresos, egresos y actividades para controlar los registros contables.

#### **b) *Análisis de oportunidades financieras***

Es indispensable conocer las herramientas que harán que el ahorro se convierta en una inversión eficiente, para lo cual debemos estar atentos a lo que el mercado financiero ofrece en esta materia, buscando el menor riesgo con la mayor utilidad.

#### **c) *Manejo del dinero***

Contabilizar adecuadamente los ingresos y gastos, así como analizar las formas de mantener un control de dinero, son opciones que se deben buscar al reunir los fondos familiares; una cuenta de cheques, una cuenta de débito o el crédito a través de una tarjeta, deberán analizarse en base a la capacidad económica y objetivos financieros. La disponibilidad de fondos y maximización de intereses son las características que debemos buscar cuando se trata del manejo del dinero.

***d) Inversiones y activos***

Cada compra o inversión debe significar crecimiento en las finanzas. Se deben analizar en función de su productividad financiera, es decir comprar un bien inmueble será más productivo financieramente que adquirir un bien que pueda depreciarse en el futuro. Conocer sobre inversiones nos dará las herramientas para lograr compras de inversión redituables en el tiempo.

***e) Pago de impuestos***

Es indispensable conocer las características del pago de impuestos para cumplir ordenadamente la contribución, aprovechando la deducibilidad de los gastos que se realiza en las actividades productivas.

***f) Procuramiento de fondos***

Como lo mencionamos anteriormente, el manejo del dinero también debe considerar los fondos necesarios para cumplir con las obligaciones contraídas como el pago de servicios y otros gastos. Realizar una buena planeación de los fondos necesarios evitará invertir el dinero sin considerar los rubros vitales para el funcionamiento de la empresa y evitará incumplir con las obligaciones crediticias.

***g) Maximizar utilidades***

Este aspecto, no obstante se considera en la forma en que invertimos el ahorro, es importante enfatizar su importancia, ya que manteniéndolo como objetivo será la línea de acción que nos llevará a conseguir los objetivos en el menor tiempo posible.

## ***1.4 Sistema Financiero***

### ***1.4.1 Definición***

CHIRIBOGA R. Luis Alberto (2007, Pág.6) define al Sistema Financiero, como “Uno de los sectores más importantes de la economía, que permite proveer de servicios de pagos, movilizar el ahorro y asignar el crédito, además de limitar, valorar e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades. Diversas instituciones (Banco, Sociedades financieras, Mutualistas, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías de Seguros, Casas de Valores, Almaceneras, etc.) prestan estos servicios, que son usados en diferentes combinaciones por unidades familiares, empresas y gobierno, mediante todas una serie de instrumentos (dinero, tarjetas de crédito, bonos, acciones, seguros, etc.). Por lo que se puede definir al sistema financiero como un conjunto de instituciones, instrumentos y mercados donde se va a canalizar el ahorro hacia la inversión”.

El sistema financiero Ecuatoriano está compuesto por un sector no regulado o Informal y por otro sector formal

#### ***1.4.1.1 Sistema Financiero Informal o No Regulado.-***

Está constituido por instituciones financieras no formalizadas bajo la Ley General de Instituciones Financieras, cuya función es la de financiar total o parcialmente en forma recuperable, programas y proyectos relacionados con actividades agropecuarias, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico del campesinado y la consiguiente democratización del crédito.

La Ley General de Instituciones del sistema financiero regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del

sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

La sociedad controladora de un grupo financiero y las instituciones financieras se someterán al cumplimiento de las normas de la Ley de Mercado de Valores, en lo referente al registro y a la oferta pública de valores, pero su control y supervisión será ejercido exclusivamente por la Superintendencia de Bancos quien autoriza la constitución de las instituciones del sistema financiero privado.

#### ***1.4.1.2 Sistema Financiero Formal.-***

El Sistema Financiero Formal está normado por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de 1994 y sujeto a la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Está compuesto por: Bancos Privados, Instituciones Financieras Públicas, Cooperativas de ahorro y Crédito, Sociedades Financieras Privadas, Almaceneras, Compañías de Seguros, Emisoras de Tarjetas de Crédito, Mutualistas. Este sistemas ofrece servicios de operaciones activas y pasivas o sea, créditos, cuentas corrientes, depósitos a plazo y ahorro, inversiones, remesas.

- **Bancos.-** Sociedad anónima cuyo principal objetivo es trasladar recursos de personas con exceso de liquidez a aquellas que necesitan dichos dineros para financiar sus inversiones. La capacidad de generación de recursos productivos por los bancos está limitada por el monto de su capital pagado y reservas patrimoniales.
- **Bancos Privados.-** Conforman el subconjunto más importante del sistema financiero privado nacional. Se encargan de captar del público los recursos de capital y de transferirlos a los sectores productivos (intermediación financiera).

- **Bancos Públicos.-** Entidades financiera, cuyo accionista es el Estado. En el país lo constituyen: el Banco Central del Ecuador, el Banco Nacional de Fomento, El Banco Ecuatoriano de Vivienda.

A continuación se describen breves definiciones sobre los bancos públicos:

- **Banco Central Del Ecuador.-** Ente jurídico de derecho público, de duración indefinida, con autonomía técnica y administrativa y patrimonio propio. Entre sus funciones está la de establecer, controlar y aplicar las políticas monetarias, financiera, crediticia y cambiaria del Estado y, como objetivo velar por la estabilidad de la moneda. De acuerdo a las reformas introducidas en la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, el Banco Central ya no puede conceder préstamos de última instancia a las instituciones del sistema financiero nacional.
- **Banco del Estado.-** Institución Financiera pública con personería jurídica, autónoma de duración indefinida y con dominio principal. Se regirá por la Ley de Régimen Monetario y suplementario por las disposiciones aplicables de las leyes financieras societarias. El objetivo es financiar programas, proyectos, obras o servicios del sector público, ser depositario de los fondos públicos y prestar servicios bancarios y financieros destinados a favorecer el desarrollo de las actividades económicas nacionales.
- **Banco Nacional de Fomento (BNF).-** La banca gubernamental de primer piso, que es la principal proveedora de recursos financieros para el sector rural y urbano, fundado en 1926 que actualmente está recibiendo recursos, para destinarlos con prioridad al sector microempresario. Entidad financiera de desarrollo, autónomo, de derecho privado y finalidad social y pública, con personería jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones.
- **Compañías de Seguro.-** Son aquellas que emiten como activo financiero específico las pólizas de seguros; mediante ellas ofrecen, a quien la suscribe,

determinadas indemnizaciones en el caso de que se produzcan el evento asegurado.

- **Sociedades Financieras.-** Entidades financieras, que pueden realizar las operaciones financieras facultadas a los bancos privados en las leyes que los rigen, con excepción de cuentas de ahorro y cuentas corrientes.
- **Mutualistas.-** Entidades financieras, cuya principal es la de captar ahorros, del público para otorgar crédito dirigido especialmente para financiar vivienda.
- **Emisores de Tarjetas de Crédito.-** Instituciones Financieras de servicios financieros, autorizadas a emitir y comercializar tarjetas de crédito, la que es un mecanismo diseñado para habilitar y potenciar la capacidad de consumo per cápita. Su finalidad es suministrar financiación inmediata y rápida para comprar muebles, enseres, electrodomésticos, boletos aéreos, planes de vacaciones, joyas, etc, preferencialmente en el marco de consumo inmediato, el cual por principio, no debe ser rebasado por el sistema. Otorgando dos clases de crédito: rotativo y diferido hasta 24 meses plazo.
- **Almaceneras Generales de Depósitos.-** instituciones financieras de servicio financiero, cuya actividades principal es la de almacenar productos en bodegas adecuadas, servicio por el que cobra una comisión.
- **Cooperativas de Ahorro y Crédito.-** Sociedades financieras de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas, que sin perseguir finalidades de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades de trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. Las Cooperativas no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros se clasifican según la actividad que vaya a desarrollar como: producción, consumo, crédito, vivienda y servicios.

**a) Valores cooperativos:**

Las cooperativas se basan en los siguientes valores:

- ***Solidaridad.***- Es causa y efecto de la autoayuda y la ayuda mutua, dos conceptos firmemente anclados en la filosofía cooperativa.
- ***Honestidad.***- Las cooperativas se han caracterizado por desarrollar en el mercado prácticas empresariales correctas, éticas, por conducirse de acuerdo con buenos usos, con respecto a los socios
- ***Transparencia.***- Revelan una considerable información sobre sus operaciones de forma voluntaria.
- ***Vocación social.***- Ayudan para el crecimiento de las comunidades o países en vías de desarrollo, asumiendo y poniendo en práctica un compromiso de colaboración.

**b) Principios cooperativos:**

Las cooperativas efectúan sus actividades bajo los siguientes principios:

- **Principio de la adhesión voluntaria y abierta.**- Pueden formar parte todas las personas capaces de utilizar sus servicios y aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.
- **Principio de cooperación entre cooperativas.**- Sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales
- **Principio de interés por la comunidad.**- Al mismo tiempo que se centran en las necesidades y los deseos de los socios, trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades

### ***1.4.2 Organismos de Control***

Los organismos monetarios y de control son:

- **Directorio del Banco Central.-** Está encargado de formular las políticas sobre el manejo y custodia de la Reserva Monetaria del país.
- **Banco Central del Ecuador.-** Es la institución que tiene a cargo entre otras funciones importantes, el manejo y administración de la Reserva Monetaria, y la de monitorear la evolución de la economía del país.
- **Junta Bancaria.-** Es la encargada de dictar las resoluciones en materia financiera.
- **Superintendencia de Bancos y Seguros.-** Entidad jurídica de derecho público es un organismo técnico y autónomo, dirigido y representado por el Superintendente de Bancos y Seguros. Tiene a su cargo la vigilancia y el control de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros, determinadas en la Constitución y en la Ley. Se encarga de supervisar el buen uso de los recursos de la sociedad ecuatoriana depositados en el sistema financiero, la adecuada cobertura de sus riesgos a través del sistema de seguros privados y la certeza de una pensión en la tercera edad, conformada sobre la base de sus ahorros provisionales. Para ello, regula inspirada en la prudencia y controla con severidad, transparencia y consistencia. Busca la estabilidad de los sistemas que supervisa actuando con sigilo y discreción.

En base al concepto del autor las investigadoras consideramos que el sistema financiero es un conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero ya que es importante para la economía del país porque se encargan de canalizar el ahorro hacia la inversión.

## ***1.5 Control Interno***

### ***1.5.1 Definiciones***

AGUIRRE, Juan, (2000 Pág. 17), define como: “El proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”.

ANDRADE, Ramiro, (1998 Pág. 57), manifiesta que “El control interno comprende el plan de organización todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables promover la eficiencia en sus operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia”

En base a los conceptos de los autores mencionamos que el Control Interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión contable y administrativa de la empresa ya que ayuda a tener una seguridad razonable al logro de la confiabilidad de la información.

### ***1.5.2 Objetivos del Control Interno***

Según varios autores los objetivos del control interno se pueden resumir en:

- Proteger activos y salvaguardar los bienes del ente
- Garantizar la razonabilidad y confiabilidad de la información contable y la integridad de los sistemas de información
- Garantiza el cumplimiento de metas y objetivos
- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.

- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración

### ***1.5.3 Elementos del control interno***

BROOKS L. , WINDFIELD C, (2003, Pág. 134) manifiestan que “Los elementos de organización, la adecuada planeación y cumplimiento con los procedimientos internos, los requisitos propios de la contratación de personal y la supervisión continua, hacen del control interno el instrumento por el cual la administración de los negocios obtiene información adecuada, protege su patrimonio y mejora la eficiencia de operación.

De lo referido se desprende que los elementos del control interno pueden agruparse en cuatro clasificaciones:

- Organización
- Procedimiento
- Personal
- Supervisión

#### **1. Organización**

Los elementos del control interno en que intervienen la organización son:

***Dirección.***-Asume la responsabilidad de la política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.

***Coordinación.***-Las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la empresa a un todo homogéneo y armónico que prevea los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.

***División de labores.***-Se define claramente la independencia de las funciones de operación, custodia y registro.

*Asignación de responsabilidades.-* Se establece con claridad los nombramientos dentro de la empresa, su jerarquía y delegue facultades de autorización congruentes con las responsabilidades asignadas.

## **2. Procedimiento**

La existencia de control interno no se demuestra sólo con una adecuada organización, pues es necesario que sus principios se aplique n en la práctica mediante procedimientos que garanticen la solidez de la organización

*Planeación y sistematización.-* Tiene por objetivo asegurar el cumplimiento por parte del personal, con las prácticas que dan efecto a las políticas de las empresas: uniformar procedimientos, reducir errores, abreviar el período de entrenamiento del personal y eliminar o reducir el número de órdenes verbales y de decisiones apresuradas.

*Registro y formas.-* Un buen sistema de control interno debe procurar procedimientos adecuados para el registro completo y correcto de actividades. Deben servir como medio para cumplir con los procedimientos implantados por la dirección de acuerdo con sus objetivos, deben ser suficientemente sencillos para que sean accesibles a quienes los emplean, facilitando el registro oportuno y correcto de datos.

*Informes.-* Constituyen un elemento muy importante del control interno, no basta la preparación periódica de informes internos sino su estudio cuidadoso por personas con capacidad para juzgarlos y autoridades suficiente para tomar decisiones y corregir deficiencias.

## **3. Personal**

*Entrenamiento.-* Mientras mejores programas de entrenamiento se encuentran en vigor, más apto será el personal encargado de los diversos aspectos de la empresa.

El mayor grado de control interno logrado permitirá la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado, así como la reducción de ineficiencia y desperdicio.

***Eficiencia.***- La eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés de la empresa por medir y alentar la eficiencia constituye una parte importante para el control interno.

#### **4. Supervisión**

La supervisión se ejerce en diferentes niveles, por diferentes funcionarios y empleados y en forma directa e indirecta. Una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formas e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control interno

##### ***1.5.4 Tipos de control Interno***

**Control Interno Administrativo.**- CEPEDA, Gustavo, (2005 Pág. 30-31) manifiesta que el Control Interno Administrativo “Está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados con el debido acatamiento de las disposiciones, legales y reglamentarias. Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente”

**Control Interno Presupuestario.**- CEPEDA, Gustavo, (2005 Pág. 30-31) manifiesta “Que es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la dirección por objetivos. Como un de los objetivos prioritarios de las empresas es alcanzar determinada rentabilidad, la eficiencia de la gestión, en relación con las desviaciones hacia esta rentabilidad se puede controlar recurriendo al control presupuestario”

**Control Interno Contable.-** CEPEDA, Gustavo, (2005 Pág. 30-31) manifiesta que el Control Interno Contable “Comprende tanto las normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos, y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros de las organizaciones.

Este tipo de control brinda seguridad razonable:

1. Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia
2. Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros
3. Se salvaguardan los activos solo accediendo los con autorización
4. Los activos registrados son comparados con las existencias.”

## ***1.6 Auditoría***

### ***1.6.1 Definiciones***

COOK, John, (1999 Pág. 5) define a la auditoría como: “Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados”.

HOWARD F. Stettler, (1977, Pág. 1) dice: “Un concepto de Auditoría más comprensible sería el considerar la Auditoría como un examen sistemático de los Estados Financieros, registros y transacciones relacionadas para determinar la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a las NAGAS y a los requerimientos establecidos”

Las investigadoras manifestamos que la Auditoría, está encargada del análisis de los Estados Financieros, de las políticas de dirección, y de procedimientos específicos que forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de la revisión, con el propósito de poder expresar una opinión profesional de conformidad con los principios y normas de contabilidad generalmente aceptadas.

### ***1.6.2 Importancia de la auditoría***

Según varios autores la auditoría en los negocios es muy importante, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.

Una auditoría además, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia.

Es común que las instituciones financieras, cuando les solicitan préstamos, pidan a la empresa solicitante, los estados financieros auditados, es decir, que vayan avalados con la firma de un Contador Público Autorizado.

### ***1.6.3 Técnicas de Auditoría***

BROOKS L., WINDFIELD C, (2003 Pág. 115) manifiesta que “las técnicas son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para su opinión”

Las técnicas de auditoría, debido a la variación de circunstancias en que el auditor realiza, su trabajo y a la diversidad de condiciones de las empresas cuyos estados financieros se someten a su examen, son de muy diversas clases, pero pueden agruparse bajo los siguientes aspectos:

### ***Análisis y Revisión***

- a.** Análisis y una revisión crítica de los datos presentados, tales como :
  1. Los datos que proporciona la compañía.
  2. La acumulación de datos que efectúa el propio auditor.

### ***Observación***

- a.** Práctica de presenciar la manera en que los empleados de la compañía auditada llevan a cabo los procedimientos de trabajos establecidos, como:
  1. Presencia del auditor en el recuento de inventarios
  2. Manejo el efectivo.
  3. Funcionamiento de las diversas fases de su control interno.

### ***Confirmación***

- a.** El auditor obtiene confirmación de Partidas que aparecen en los libros mediante información recibida directamente de terceros, tales como :
  1. Cuentas Bancarias
  2. Cuentas de clientes
  3. Cuentas de proveedores.
  4. Informes de abogados.

### ***Inspección***

- a.** Gran parte de la labor del auditor implica la inspección el activo Tangible y de los documentos y otras pruebas fehacientes, tales como :
  1. Arqueo de efectivo de caja.
  2. Pruebas y recuento e inventarios.
  3. Visita a los locales.
  4. La documentación que amparen los registros en los libros.

### ***Indagación***

- a. Discutir con los empleados y funcionarios sobre los diversos problemas vistos sobre asuntos que no están claramente establecidos, tales como :
  - 1. Partidas de pasivos contingentes.
  - 2. Acciones que afectan la marcha normal de la empresa.

### ***Cálculo***

- a. Una parte considerable del trabajo del auditor, consiste en hacer pruebas independientes de los cálculos aritméticos de la depreciación, intereses, impuestos, provisión para beneficios sociales, etc.

#### ***1.6.4 Clases de Auditoría***

##### ***1.6.4.1 Por el Campo de Acción.-***

###### ***a) Auditoría Administrativa.***

SOTOMAYOR, Alfonso (2008, Pág. 5) dice que “Representa la conjunción de una técnica de control ya existente (la auditoría) y una disciplina que se inicia formalmente y que continúa desarrollándose con nuevos enfoques (la administración).

Las investigadoras mencionamos que la Auditoria Administrativa es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento; y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales

***b) Auditoría de Cumplimiento.***

KELL, Walter G., (Pág. 9) manifiesta que “Depende de la existencia de información verificable y de criterios o normas reconocidas, como las leyes y regulaciones establecidas o las políticas y procedimientos de una organización. Un ejemplo típico es la auditoría es de una declaración de renta (o impuesto) por parte de un auditor del Servicio de Recaudo Interno”.

Las investigadoras manifestamos que la Auditoría de Cumplimiento tiene por objeto determinar si se han mantenido ciertos acuerdos contractuales. La Auditoría pretende determinar sí se han respetado los términos del contrato.

***c) Auditoría financiera.***

Como lo indica la CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, (2002, Pág. 17).- “Consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismos, efectuado por el Auditor para formular el Dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno”.

Las investigadoras mencionamos que la Auditoría Financiera es una prueba de Auditoría sobre la contabilidad y sobre otros registros. El alcance de estas pruebas lo determina el Auditor basándose en su propio juicio y experiencia ya que la auditoría está encargada del análisis de los Estados Financieros, de las políticas de dirección, y de procedimientos específicos que relacionados entre sí y de esta manera forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de la revisión, con el propósito de poder expresar una opinión profesional.

***d) Auditoría Informática.***

CASTRO Julián, (Pág. 17) menciona que es “La verificación de controles en el procesamiento de la información, desarrollo de sistemas e instalaciones, con el objeto de evaluar su efectividad y presentar recomendaciones a la Gerencia.”

***1.6.4.2 Por las Personas que lo Realizan.-***

***a) Auditoría Interna.***

HOWARD F, Stettler , (Pág. 40): “Auditoría Interna es una actividad considerada independiente, dentro de una organización para la revisión de la contabilidad y otras operaciones, y como una base de servicio a la dirección. Y representa un activo de la dirección que funciona para medir y evaluar la efectividad de otros controles”. Howard sostiene que "el objetivo de la Auditoría interna es el de asistir a todos los miembros de la dirección en relación al cumplimiento de sus responsabilidades, al facilitarles análisis, evaluaciones, recomendaciones y comentarios pertinentes, relativos a las actividades que revisan”.

Las investigadoras indicamos que la auditoría interna, es realizada con recursos materiales y personas que pertenecen a la empresa auditada. Los empleados que realizan esta tarea son remunerados económicamente.

***b) Auditoría Externa.***

La auditoría externa es realizada por personas afines a la empresa auditada; es siempre remunerada. Se acepta una mayor objetividad que en la auditoría interna, debido al mayor distanciamiento entre auditores y auditados.

Las investigadoras manifestamos que la auditoría externa es el examen que realiza un auditor ajeno a la entidad, es decir una firma de externa de profesionales para averiguar la exactitud del contenido de los estados financieros.

### ***1.6.5 Informes de Auditoría***

ARENS Alvin A., LOEBBECKE James K., (Pág. 37-38) dicen que “Los informes son esenciales para la auditoría u otro proceso de certificación porque informan a los usuarios sobre lo que hizo el auditor y las conclusiones a las que llegó. Desde el punto de vista del usuario, se considera que el informe es el producto principal del proceso de certificación.

El informe de auditoría es el último paso en todo proceso de auditoría. La razón para estudiarlo ahora y no después, es permitir que se tenga una referencia de diferentes informes de auditoría como recopilación de evidencia para usarla a lo largo del texto. Después de que entienda la forma y contenido del producto final de la auditoría, le serán más claros los conceptos de recopilación de evidencia.”

#### ***1.6.5.1 Tipos de informes.-***

Según varios autores los tipos de informes son los siguientes:

##### ***Informe de auditoría normal sin salvedades.***

El tipo más común de informe de auditoría es el informe de auditoría sin salvedades. Se utiliza en más del 90% de todos los informes de auditoría. Este informe normal sin salvedades se utiliza cuando se han cumplido las siguientes condiciones:

### ***Condiciones del informe sin salvedades***

1. Todos los estados-balance general, estado de resultados, estado de utilidades retenidas y estado de flujos de efectivo se incluyen en los estados financieros.
2. Se han seguido las tres normas generales en todos los aspectos del contrato.
3. Se ha reunido suficiente evidencia y el auditor ha cumplido el compromiso de tal forma que le permite concluir con las tres normas de trabajo.
4. Los estados financieros se presentan de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Ello también significa que se han incluido las declaraciones, revelaciones, adecuadas en las notas a los estados financieros y otras partes de los estados financieros.
5. No existen circunstancias que requieran l. a adición de un párrafo explicativo o modificación en la redacción del informe.

### ***Opinión con salvedades***

1. Un informe de opinión con salvedades puede ser resultado de una limitación en el alcance de la auditoría o el no seguir los principios de contabilidad generalmente aceptados
2. Puede utilizarse un informe de opinión con salvedades sólo cuando el auditor cree que los estados financieros globales se presentan razonablemente. Se utiliza una negación o informe adverso si el auditor cree que la condición que se informa es muy importante. Por esta razón, se considera que la opinión con salvedades es el tipo menos severo de desviación de un informe sin salvedades.

3. Un informe con salvedades toma la forma de una salvedad tanto del alcance como de la opinión o tan sólo de la opinión misma. Emite una salvedad de alcance y opinión sólo cuando el auditor no ha podido acumular toda la evidencia que requieren las normas de auditoría generalmente aceptadas. Por lo tanto, este tipo de salvedad se utiliza cuando el alcance del auditor ha sido limitado por el cliente o cuando existen algunas circunstancias que impiden al auditor realizar una auditoría completa
4. Cuando un auditor emite un informe con salvedad, utiliza el término salvo por en el párrafo de opinión. La implicación es que el auditor está satisfecho de que los estados financieros globales se presentan de manera correcta. “salvo por” un aspecto específico de ellos.

### **Opinión adversa**

Se utiliza una opinión adversa sólo cuando el auditor cree que los estados financieros globales son erróneos y engañosos en forma tan notoria que no presentan con justicia la posición financiera o resultados de operaciones y flujos de efectivo de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

El informe de opinión adversa surge sólo cuando el auditor tiene conocimiento, después de una investigación adecuada de la ausencia de conformidad. Esto no ocurre comúnmente y por ello se emplea poco la opinión adversa

### **Negación de opinión**

Se emite una negación cuando el auditor no está satisfecho acerca de que los estados financieros los hayan presentado razonablemente. La necesidad de negar una opinión puede surgir debido a una severa limitación de alcance de la auditoría o una relación no independiente de conformidad con el código de Conducta Profesional entre el auditor y el cliente. Cualquiera de estas situaciones impide al

auditor expresar una opinión sobre los estados financieros en general. El auditor también tiene la opción, pero no se requiere, de emitir una negación de opinión por una incertidumbre importante o por un problema actual.

La negación se distingue de una opinión adversa en que puede surgir sólo de la falta de conocimiento por parte del auditor, en tanto que para expresar una opinión adversa el auditor tiene conocimiento de que los estados financieros no se presentan razonablemente tanto la negación como las opiniones adversas se utilizan sólo cuando la condición es sumamente importante.

### ***1.6.6 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)***

ARENS Alvin A, LOEBBECKE James K., (Pág. 19-20) dice que “Las normas de auditoría son directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros históricos. Ello incluye la consideración de capacidades profesionales como lo es la competencia e independencia, los requisitos de informes y la evidencia.”

Las directrices más amplias disponibles son las 10 normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA).

Las investigadoras manifestamos que las normas de auditoría son las formas de medir la calidad de los procedimientos y los objetivos que se pretenden alcanzar mediante la eficiencia de la misma; es decir son principios fundamentales que determinan la naturaleza y alcance del trabajo de auditoría.

### ***Normas Generales***

1. La Auditoría debe ser realizada por una persona o personas que cuenten con la capacitación técnica adecuada y la competencia de un auditor.

2. En todos los asuntos relativos a un contrato el o los auditores han de conservar una actitud mental de independencia.
3. Debe tenerse el cuidado profesional en el desempeño de la auditoría y en la preparación del informe.

### *Normas para el Trabajo*

1. El trabajo ha de ser planeado adecuadamente y los asistentes, si se cuenta con ellos, deben ser supervisados de forma adecuada.
2. Debe entenderse en forma suficiente la estructura de control interno a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas que han de realizarse.
3. Ha de conseguirse suficiente y competente evidencia mediante inspección, observación, consultas y confirmaciones para tener así una base razonable para una opinión con respecto a los estados financieros que se están auditando.

### *Normas de la información*

1. El informe debe manifestar si los estados financieros se presentan de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. En el informe se han de identificar aquellas circunstancias en las que no se hayan observado consistentemente dichos principios en el periodo actual en relación con el periodo anterior.
3. Las revelaciones informativas en los estados financieros han de considerarse razonablemente adecuadas a no ser que se indique lo contrario en el informe.

4. El informe debe contener una opinión de los estados financieros, considerados en su conjunto, o alguna indicación en el sentido de que no puede manifestarse una opinión. Cuando no se pueda expresar una opinión global, deben manifestarse las razones de ello. En todos los casos en los que se asocie el nombre del auditor con los estados financieros, el informe debe incluir una indicación clara de la naturaleza del trabajo del auditor, si procede, y del grado de responsabilidad que asume el auditor.

## ***1.7 Auditoría de Gestión.***

### ***1.7.1 Definiciones***

ANDRADE, Ramiro, (1998 Pág. 209) expresa que la auditoría es gestión es “el examen y evaluación que se realiza a una entidad para establecer el grado de economía, eficiencia, y eficacia en la planificación, control y uso de los recursos y comprobar lo observancia de las disposiciones pertinentes, con el objeto de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas”.

LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, (2002, Pág. 36) indica que “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 eficacia de la gestión de una entidad, programas, proyectos u operación en relación a sus objetivos y metas; de determinando el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de las recursos disponibles, establecer los valores éticos de la organización y medir la calidad de los servicios, obras y bienes ofrecidos y el impacto socio-económico derivado de sus actividades”.

MALDONADO, Milton (2001, Pág. 14) define que la auditoría de gestión “es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una

evaluación del desempeño de una organización, programa, actividad que tenga por objeto mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas”

En base a los conceptos de varios autores manifestamos que la Auditoría de Gestión es importante porque se puede evaluar el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales – equipos y su distribución contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones y de esta manera tener una buena distribución de los recursos que posee la entidad con la finalidad de llegar a los objetivos propuestos conociendo la eficiencia y eficacia que tiene la entidad.

### ***1.7.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión.***

Según varios autores los objetivos de la auditoría son:

- La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales.
- Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva.
- La auditoría de gestión determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.

- Verificar que la entidad auditada cumpla con normas y demás disposiciones legales y técnicas que le son aplicables, así como también con principios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales y formular recomendaciones oportunas para cada uno de los hallazgos identificados.

La auditoría de gestión es un nuevo enfoque de la auditoría que está contribuyendo poderosamente en la administración eficaz de los recursos. Ésta auditoría actúa como sensor que detecta problemas en los sistemas y permite la retroalimentación necesaria para determinar la oportunidad de la corrección.

### ***1.7.3 Elementos de Auditoría Gestión***

LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, (2002, Pág. 20) indica que: “La auditoría de Gestión abarca los siguientes elementos principales: Eficacia, Eficiencia, Economía, Equidad, Calidad

- a) **Eficacia.-** Se refiere al grado en el cual una entidad programa o proyecto logran sus objetivos y estas u otros beneficios que pretendían alcanzar previstos en la legislación o fijados por otra autoridad.
- b) **Eficiencia.-** Este elemento pretende lograr que la utilización de los recursos humanos, económicos y tecnológicos sean productivos, que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y de 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 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.

- c) **Economía.-** Significa la adquisición, al menor costo y en el momento adecuado, de recursos financieros, humanos y físicos en cantidad y calidad apropiadas.
- d) **Equidad.-** Implica distribuir y asignar los recursos entre toda la población, teniendo en cuenta el territorio en su conjunto, la necesidad de estimar las áreas de cultura.
- e) **Calidad.-** Es el parámetro que permite medir el grado de satisfacción de los usuarios por los productos o servicios recibidos. El concepto de calidad determina la definición de políticas, pautas, normas y procesos administrativos y de control en base al cumplimiento de deberes y obligaciones de cada unidad departamental.”

Las investigadoras exponemos que los elementos de la Auditoría de Gestión ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa.

#### ***1.7.4 Análisis de las 3E`s.***

Como se ha mencionado anteriormente la auditoría se encarga de evaluar todas las áreas de la empresa para medir el grado de cumplimiento de economía, eficiencia y eficacia de sus operaciones. Para ello se ofrece una breve descripción de estos tres elementos:

##### ***1.7.4.1. Economía.-***

Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad con la calidad apropiada.

Se refiere a los términos, condiciones bajo los cuales se adquieren y utilizan los recursos humanos, financieros, materiales, tanto en la cantidad, calidad apropiada, como al menor costo posible de manera oportuna.

### **Economía significa**

- Recursos idóneos.
- En la cantidad y calidad correctas.
- En el momento previsto.
- En el lugar indicado.
- Al precio convenido.

Para que una entidad trabaje con economía es necesario que, respecto a los activos fijos tangibles, los inventarios, los recursos financieros, la fuerza de trabajo, no se compre, gaste y pague más de lo necesario.

Para conocer si se cumple lo antes expuesto, el auditor deberá comprobar:

- Si utilizan los recursos adecuados, según los parámetros técnicos de calidad.
- Ahorran estos recursos o los pierden por falta de control o por deficientes condiciones de almacenaje y de trabajo.
- Los trabajadores aprovechan la jornada laboral
- Si se emplean óptimamente los recursos monetarios y crediticios.

El análisis de los componentes del costo total también puede brindar información útil que permita determinar gastos excesivos, innecesarios e indebidos.

### **1.7.4.2 Eficiencia.-**

Se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos), la producción de bienes y servicios. La eficiencia se expresa como porcentaje, comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable (norma). La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen

utilizando una cantidad dada de insumos. El objetivo es aumentar la productividad.

Trabajar con eficiencia equivale a decir que la entidad debe desarrollar sus actividades lo mejor posible. Una actividad eficiente maximiza el resultado de un insumo dado o minimiza el insumo de un resultado dado.

**Para que haya eficiencia se debe lograr:**

- Que las normas de consumo o gastos sean correctas, que la producción o los servicios se ajusten a las mismas
- Que los desperdicios sean los mínimos.
- Que las normas de trabajo sean correctas.
- Que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas.
- Que se garantice la calidad requerida.
- Que todos los trabajadores conozcan la labor a realizar, que esta sea la necesaria y conveniente para la actividad.

La eficiencia de una operación se encuentra influenciada no únicamente por la cantidad de producción, sino también por la calidad y otras características del producto o del servicio ofrecido.

***1.7.4.3 Eficacia.-***

Es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto, lo que puede estar expresado en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, entre otros.

Es fundamental por lo tanto que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable, oportuna la situación en un momento determinado, los desvíos respecto a las metas y objetivos propuestos. Si esto no existe, difícilmente podrá medirse la eficacia.

### ***1.7.5 Interrelación de las 3 E's.***

Es importante que al realizar la auditoría de gestión se comprenda claramente el significado de los términos de Economía, Eficiencia y Eficacia, así como el alcance de los mismos.

El uso, control de los recursos humanos, financieros, materiales que dispone la entidad, mediante una planificación adecuada estará en condiciones de preparar un programa orientado a medir su comportamiento y a valorar su interrelación.

**Economía** —————▶ Insumos correctos al menor costo.  
(Gastar menos).

**Eficiencia** —————▶ Insumos que producen los mejores resultados.  
(Gastar bien).

**Eficacia** —————▶ Resultados que brindan los efectos deseados.  
(Gastar sabiamente).

### ***1.7.6 Alcance de la Auditoría de Gestión.***

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

- Satisfacción de los objetivos institucionales.
- Nivel jerárquico de la empresa.
- La participación individual de los integrantes de la institución.

Por lo tanto el auditor debe estar alerta ante situaciones tales como:

- Procedimientos que son ineficaces o más costosos de los justificables
- Duplicación de esfuerzos de empleados u organismos
- Oportunidades para mejorar la productividad mediante la automatización de procesos manuales.
- Exceso de personal con relación al trabajo a efectuar
- Fallos en el sistema de compras y acumulación de cantidades innecesarias o excesivas de propiedades, materiales o suministros.

### ***1.7.7 Propósitos fundamentales de la auditoría de gestión.***

- 1. Medición y Comparación de Logros.-** Medir y comparar logros alcanzados por las entidades en relación con las metas y objetivos previstos, lo cual permitirá promover la aplicación de las recomendaciones necesarias, al amparo de los principios de Económicos, Eficiencia y Eficacia.
- 2. Control Interno Eficaz.-** Enfatizar la importancia de poseer un sistema de control interno que promueva el logro de los objetivos y metas de la entidad, la detección temprana de desviaciones o áreas susceptibles de mejoras en los procesos productivos, administrativos y de servicios, y la aplicación de las medidas que sean necesarias de manera oportuna.
- 3. Cultura de la Responsabilidad.-** Promover la cultura de la responsabilidad en la gestión, es decir, la obligación ética, moral y legal que tienen los funcionarios de rendir cuenta a la sociedad, sobre lo que han hecho o están haciendo con los fondos y recursos que han puesto a su disposición para su administración, distribución y custodia.
- 4. Mejoramiento de la Planificación.-** Promover en las entidades el mejoramiento de la formulación de sus presupuestos, con miras a lograr una mayor economía, eficiencia y eficacia en su ejecución.

**5. Necesidad de un Buen Sistema de Información Integral.-** Difundir la necesidad de poseer sistema integral de información que faciliten la medición del desempeño de la entidad, tanto desde el punto de vista administrativo como organizacional, y sirvan de apoyo a los administradores en la toma de decisiones adecuadas

### ***1.7.8 Enfoque de la Auditoría de Gestión***

Este tipo de auditorías son un enfoque integral, por tanto se concibe como una Auditoría de Economía y Eficiencia, porque está considerada como una adquisición económica de los recursos (insumos) y su utilización efectiva o provechosa en la producción de bienes, servicios u obras en la calidad y cantidad esperados y que sean socialmente útiles y cuyos resultados sean medibles por su calidad e impacto.

### ***1.7.9 Beneficios de la Auditoría de Gestión.***

Los problemas administrativos y las dificultades operacionales pueden detectarse antes de que suceda por lo que le permite a la organización evitar mayores gastos a causa de las deficiencias detectadas.

1. 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.
2. Le permite a la empresa recomendar cierta medida para mejorar la situación presente.
3. Asegura información detallada.
4. Habitúa a los empleados a trabajar con orden y métodos.
5. Obliga a la empresa a replantear situaciones en una fuente continua y saludable de nuevas ideas y aplicaciones.

### ***1.7.10 Metodología de la Auditoría de Gestión***

BENJAMIN, Franklin (2007 Pág. 75) dice que “la metodología de la auditoría tiene el propósito de servir como marco de actuación para que las acciones en sus diferentes fases de ejecución se conduzcan en forma programada y sistemática, se unifique criterios y se delimite la profundidad con que se revisarán y aplicarán los enfoques de análisis administrativo para garantizar el manejo oportuno y objetivo de los resultados.

También cumple la función de facilitar al auditor la identificación y ordenamiento de la información correspondiente al registro de hechos, hallazgos, evidencias, transacciones, situaciones, argumentos y observaciones para su posterior examen, informe y seguimiento.”

Las etapas que integran la metodología son:

- Planeación
- Instrumentación
- Examen
- Informe
- Seguimiento

#### ***1.7.10.1 Planeación.***

Se refiere a los lineamientos de carácter general que regulan la aplicación de la auditoría administrativa para garantizar que la cobertura de los factores prioritarios, fuentes de información, investigación preliminar, proyecto de auditoría y diagnóstico preliminar, sea suficiente, pertinente y relevante.

##### ***- Objetivo***

El propósito de la auditoría es establecer las acciones que se deben desarrollar para instrumentar la auditoría en forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta las condiciones que tienen que prevalecer para lograr en tiempo y forma los objetivos establecidos.

#### ***1.7.10.1.1 Factores a Revisar.-***

Como primera medida es necesario determinar los factores que se consideran fundamentales para el estudio de la organización en función de dos vertientes: el proceso administrativo y los elementos específicos que forman parte de su funcionamiento.

En el primer caso, se incorporan las etapas del proceso administrativo y se definen los componentes que lo fundamentan, las cuales permiten realizar un análisis lógico de la organización, ya que secuencian y relacionan todos sus componentes en forma natural y congruente.

En el segundo caso se incluye una relación de los elementos específicos que complementan el proceso administrativo. Tales elementos se asocian con atributos fundamentales que enmarcan su fin y función, lo que permite determinar su contribución particular al proceso en su conjunto y al funcionamiento de la organización.

#### ***1.7.10.1.2 Fuentes de información.-***

Representan las instancias internas y externas a las que se pueden recurrir para captar la información que se registra en los papeles de trabajo del auditor.

##### **a) Internas**

- Órganos de gobierno
- Órganos de control interno
- Socios
- Niveles de la organización
- Unidades estratégicas de negocio
- Órganos colegiados y equipos de trabajo
- Sistemas de información

**b) Externas**

- Órganos normativos (oficiales y privados)
- Competidores actuales y potenciales
- Proveedores actuales y potenciales
- Clientes o usuarios actuales y potenciales
- Grupos de interés
- Organizaciones líderes en el mismo giro industrial o en otro
- Organismos nacionales e internacionales que dictan lineamientos o normas regulatorias y de calidad
- Redes de información en el mercado global

***1.7.10.1.3 Investigación Preliminar.-***

Esta etapa implica la necesidad de revisar la literatura técnica y legal, información del campo de trabajo y toda clase de documentos relacionados con los factores predeterminados, así como el primer contacto con la realidad,

Este procedimiento puede provocar una reformulación de los objetivos, estrategias, acciones a seguir o tiempos de ejecución. Asimismo, permite perfilar algunos de los problemas que podrían surgir y brindar otra perspectiva.

Para realizar esta tarea en forma adecuada es conveniente tomar en cuenta los siguientes criterios:

- Determinar las necesidades específicas.
- Identificar los factores que requieren de atención,
- Definir estrategias de acción.
- Jerarquizar prioridades en función del fin que se persigue.
- Describir la ubicación, naturaleza y extensión de los factores.
- Especificar el perfil del auditor
- Estimar el tiempo y recursos necesarios para cumplir con el objetivo definido.

#### **1.7.10.1.4 Preparación del Proyecto de Auditoría.-**

Con base en la información preliminar se debe proceder a preparar la información necesaria para instrumentar la auditoría, la cual incluye dos apartados: la propuesta técnica y el programa de trabajo.

##### **Propuesta Técnica**

- *Naturaleza* Tipo de auditoría que se pretende realizar.
- *Alcance* Área(s) de aplicación.
- *Antecedentes* Recuento de auditorías y estudios de mejoramiento previos.
- *Objetivos* Logros que se pretenden alcanzar con la aplicación de la auditoría
- *Estrategia* Ruta fundamental para orientar el curso de acción y asignación de recursos
- *Justificación* Demostración de la necesidad de instrumentarla.
- *Acciones* Iniciativas o actividades necesarias para su ejecución.
- *Recursos* Requerimientos humanos, materiales y tecnológicos.
- *Costo* Estimación global y específica de recursos financieros necesarios.
- *Resultados* Beneficios que se espera lograr.
- *Información complementaria* Material e investigaciones que pueden servir como elementos de apoyo.

##### **Programa de Trabajo**

- *Identificación* Nombre de la auditoría.
- *Responsable(s)* Auditor a cargo de su implementación.
- *Área(s)* Universo bajo estudio.
- *Clave* Número progresivo de las actividades estimadas.
- *Actividades* Pasos específicos para captar y examinar la información.
- *Fases* Definición del orden secuencial para realizar las actividades.
- *Calendario* Fechas asignadas para el inicio y término de cada fase.

- *Representación gráfica* Descripción de las acciones en cuadros e imágenes.
- *Formato* Presentación y resguardo de avances.
- *Reportes de avance* Seguimiento de las acciones.
- *Periodicidad* Tiempo dispuesto para informar avances.

#### **1.7.10.1.5 Diagnóstico Preliminar.-**

En esta fase, el diagnóstico se fundamenta en la percepción que el auditor tiene de la organización como producto de su experiencia y visión. Si bien aún no existen los elementos de juicio documentados, existe un acercamiento a la realidad y a la cultura organizacional, la que es un tanto intangible, pero que se puede advertir en los supuestos subyacentes que dan sentido a la forma de comportamiento y desempeño en el trabajo.

- Génesis de la organización
  - Creación de la organización
  - Cambios en su forma jurídica
  - Conversión del objeto en estrategias
  - Manejo de la delegación de facultades
- Infraestructura
  - Esquema de operación (proceso/funciones)
  - Modificaciones a la estructura organizacional
  - Programación institucional
  - Nivel de desarrollo tecnológico
- Forma de operación
  - Desempeño registrado
  - Logros alcanzados
  - Expectativas no cumplidas
  - Proceso de toma de decisiones

- Posición competitiva
  - Naturaleza, dimensión, sector y giro industrial de la organización
  - Competencias centrales
  - Clientes, proveedores y competidores

#### ***1.7.10.2 Instrumentación.***

En esta etapa es necesario seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que se estimen más viables de acuerdo con las circunstancias propias de la auditoría, la selección de instrumentos de medición que se emplearán, el manejo de los papeles de trabajo y evidencia, así como la supervisión necesaria para mantener una coordinación eficaz.

##### ***1.7.10.2.1 Recopilación de información.***

Esta tarea debe enfocarse en el registro de todo tipo de hallazgo y evidencia que haga posible su examen objetivo, pues de otra manera se puede incurrir en errores de interpretación que causen retrasos u obliguen a recapturar la información, reprogramar la auditoría o en su caso, suspenderla.

Asimismo, se debe aplicar un criterio de discriminación, siempre basado en el objeto de la auditoría y proceder continuamente a su revisión y evaluación para mantener una línea de acción uniforme.

##### ***1.7.10.2.2 Técnicas de Recolección.***

Para recabar la información requerida en forma ágil y ordenada se puede emplear alguna o una combinación de las siguientes técnicas:

- ***Investigación documental.***- Este aspecto de la auditoría implica localizar, seleccionar y estudiar la documentación que puede aportar elementos de juicio a los auditores.
- ***Observación directa.***- Consiste en la revisión del área física donde se desarrolla el trabajo de la organización, para conocer las condiciones laborales y el clima organizacional imperante.

Es recomendable que el auditor responsable encabece la observación directa, comente, y analice su percepción con los otros auditores para asegurar que existe consenso en torno a las condiciones de funcionamiento del área y definir los criterios a los que se deberá sujetarse en todo momento la auditoría.

- ***Acceso a redes de información.***- el acceso a redes, entre otras, permite detectar información operativa o normativa de clientes, socios, proveedores, empleados, organizaciones del sector o ramo, lo que, a su vez, facilita el intercambio electrónico de datos y mantener una relación interactiva con el entorno.
- ***Entrevista.***- Esta técnica consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas orientadamente para obtener información. Este medio es posiblemente el más empleado y uno de los que puede brindar información más completa y precisa, puesto que el entrevistador, al tener contacto directo con el entrevistado, además de obtener respuestas, puede percibir actitudes y recibir comentarios
- ***Cuestionarios.***- Estos instrumentos, que se emplean para obtener la información deseada en forma homogénea, están constituidas por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temáticas específica, con el propósito de que muestren la interrelación y conexiones lógicas entre las diferentes áreas y rubros para que en conjunto brinden un perfil completo de la organización.

### **1.7.10.2.3 Medición.-**

La medición se puede visualizar desde dos perspectivas: de forma y de fondo. Para la primera se utiliza las escalas de medición: para la segunda, los componentes del proceso administrativo, elementos específicos e indicadores.

**Indicadores.-** Son un elemento estratégico del proceso de evaluación de la forma de gestión organizacional, ya que permiten ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretenden alcanzar, convirtiéndose en el marco de referencia para definir la jerarquía de los aspectos a auditar, establecer las prioridades de las acciones a analizar y precisar el valor de las cifras y comportamientos que se obtengan.

#### **- *Indicadores de Liquidez***

Este índice nos permite medir la capacidad que tiene la entidad para cancelar sus obligaciones (deudas) a corto plazo y para atender con normalidad sus operaciones. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presente la empresa para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir en efectivo sus activos corrientes.

**Índice de Independencia Financiera** = Pasivo Corriente/Pasivo Total

**Índice de Solvencia** = Activo Corriente/Pasivo Corriente

#### **- *Indicadores de Endeudamiento***

Tiene por objeto medir en que grado y de que forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento.

**Índice de Solidez (endeudamiento)** = Pasivo Total/Activo Total

**Índice de Pasivo a Patrimonio** = Pasivo Total/ Patrimonio

- ***Indicadores de Rentabilidad***

Se denomina rentabilidad a la relación entre la utilidad y alguna variable Ventas, Capital, Activos, etc, la que permite conocer en forma aproximada si la gestión realizada es aceptable en términos de rendimiento financiero.

Los índices de rentabilidad nos permiten medir la efectividad de la administración de la organización para controlar sus ingresos y egresos y de esta manera determinar la existencia de utilidades o pérdidas financieras

**Rentabilidad Global** = Ganancia del Ejercicio/Activo Total

**Grado de Autofinanciamiento** = Reservas de Capital/Capital Social

- ***Indicadores de Gestión***

Se entiende como expresión cuantitativa del comportamiento de una organización, cuya magnitud al ser comparada con un nivel de referencia puede señalar una desviación sobre el cual se tomarán acciones correctivas o preventivas.

**Indicadores de eficacia:** es el logro de las características del producto que satisface las necesidades, deseos y demandas de los clientes.

**Indicadores de eficiencia:** es la actitud y la capacidad con que se lleva a cabo una tarea con el mínimo gasto de tiempo o recurso. Los indicadores de eficiencia nos indican el tiempo invertido en la consecución de las tareas o trabajos realizados.

**Nivel de Capacitación** = 
$$\frac{\text{Empleados capacitados}}{\text{Total empleados}} \times 100\%$$

$$\text{Rotación del Personal} = \frac{\text{Renuncias}}{\text{Total personal}} \times 100\%$$

#### ***1.7.10.2.4 Papeles de Trabajo.-***

Son los registros en donde se describen las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a las que se llega.

Los papeles de trabajo tienen que elaborarse sin perder de vista que su contenido debe incluir:

- Identificación de la auditoría.
- El proyecto de auditoría.
- Índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado.
- Indicaciones de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Observaciones acerca del desarrollo de su trabajo.
- Anotaciones sobre información relevante.
- Ajustes realizados durante su ejecución.
- Lineamientos recibidos por área o fase de la aplicación.
- Reporte de posibles irregularidades.

#### ***1.7.10.2.5 Evidencias.-***

Representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

La evidencia se puede clasificar en los siguientes rubros:

***Física.-*** Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos y se presenta a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

***Documental.-*** Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.

***Testimonial.-*** Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

***Analítica.-*** Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y /componentes.

Para que la evidencia sea útil y válida, debe reunir los siguientes requisitos:

- *Suficiente* Debe ser necesaria para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor
- *Competente* Debe ser consistente, convincente, confiable y haber sido validada
- *Relevante* Debe aportar elementos de juicio para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y convincente
- *Pertinente* Debe existir congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría

### ***1.7.10.3 Examen.-***

El examen consiste en dividir o separar los elementos componentes de los factores bajo revisión para conocer la naturaleza, características y origen de su comportamiento, sin perder de vista la relación, interdependencia e interacción de las partes entre sí y con el todo, y de éstas con su contexto.

➤ **Propósito**

Es aplicar las técnicas de análisis procedentes para lograr los fines propuestos con la oportunidad que requiere el universo sujeto a examen y las circunstancias específicas del trabajo a fin de reunir los elementos de decisión óptimos.

➤ **Procedimiento**

El examen sirve para clasificar e interpretar hechos, diagnosticar problemas que se deben evaluar y racionalizar los efectos de un cambio.

El procedimiento de examen consta de los siguientes pasos:

- Conocer el hecho que se analiza
- Describir ese hecho
- Descomponerlo en sus partes integrantes para estudiar todos sus aspectos y detalles
- Revisarlo de manera crítica para comprender mejor cada elemento
- Ordenar cada elemento de acuerdo con el criterio de clasificación seleccionado mediante comparaciones y búsqueda de analogías o discrepancias
- Definir las relaciones que operan entre cada elemento, considerando individualmente y en conjunto.
- Identificar y explicar su comportamiento con el fin de entender las causas que lo originaron y el camino para su atención.

**1.7.10.4 Informe.-**

Es necesario preparar un informe, en el cual se consignen los resultados de la auditoría e identifique claramente el área, sistema, programa, proyecto auditado, el objeto de la revisión, la duración, alcance, recursos y métodos empleados.

Los resultados, conclusiones y recomendaciones que de ellos se desprendan, deberán reunir atributos tales como:

- *Objetividad* Visión imparcial de los hechos
- *Oportunidad* Disponibilidad de la información en tiempo y lugar.
- *Claridad* Fácil comprensión del contenido
- *Utilidad* Provecho que puede obtenerse de la información
- *Calidad* Apego a las normas de administración de la calidad y elementos del sistema de gestión de la calidad
- *Lógica* Secuencia acorde con el objeto y prioridades establecidas

#### ***1.7.10.4.1 Tipos de Informes.-***

La variedad de opciones para presentar los informes depende del destino y propósito que se les quiera dar, además del efecto que se pretende con su presentación.

En atención a estos criterios, los informes más representativos son:

- Informe general
- Informe ejecutivo
- Informe de aspectos relevantes

#### ***1.7.10.4.2 Presentación del Informe.-***

Una vez que el informe ha quedado debidamente estructurado, el responsable de la auditoría debe convocar al grupo de auditor para efectuar una revisión de su contenido.

En caso de que se detecte algún aspecto susceptible de enriquecer o clarificar, se deben realizar los ajustes necesarios para depurarlo. El informe final aprobado se hará del conocimiento de:

- Titular de la organización

- Órgano de gobierno
- Órgano de control interno
- Niveles directivos
- Mandos medios y nivel operativo
- Grupo de filiación, corporativo o sectorial

#### ***1.7.10.5 Seguimiento.***

En esta etapa las observaciones que se producen como resultado de la auditoría deben sujetarse a un estricto seguimiento, ya que no sólo se orientan a corregir las fallas detectadas, sino también a evitar su recurrencia.

En este sentido, el seguimiento no se limita a determinar observaciones o deficiencias, sino a aportar elementos de crecimientos para la organización, lo que hace posible:

- Verificar que las acciones propuestas como resultado de las observaciones se lleven a la práctica en los términos y fechas establecidos conjuntamente con los responsables de área, función, proceso, programa, equipo, proyecto o recurso revisado a fin de alcanzar los resultados esperados.
- Facilitar al titular de la organización la toma de decisiones
- Constatar las acciones que se llevaron a cabo para implementar las recomendaciones. Al finalizar la revisión, rendir un nuevo informe referente al grado y forma como se atendieron.

## CAPÍTULO II

### 2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

#### *2.1. Caracterización de la Propuesta*

##### *2.1.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”*

Un 15 de enero del año 2005 la asociación agrícola San Francisco, ayudado por la Fundación Hanseidel de Munich Alemania quienes financian las festividades en Honor a San Francisco le otorgan un cantidad de recursos económicos para que maneje en un inicio como caja de ahorro y crédito y beneficie a toda la comunidad con créditos a bajo interés, y financiado en la mayor parte para la construcción de cuyeras tipo aéreas y crianza de ganado lechero.

Para el 15 de enero del año 2006, en un nuevo aniversario la Fundación HANSEIDEL, por la gestión realizada en una comunidad quienes administran tienen solo terminado la primaria, hacen la entrega de otro monto para que se siga capitalizando la caja de ahorro y crédito San Francisco, y al mismo tiempo el Sr. Armin Shlegl, en representación de la Fundación, agradece e indica que es el último año de trabajo en el Ecuador.

La comunidad da la bienvenida al primer profesional a la comunidad y posteriormente se organizan conjuntamente con el Dr. Klever Guapisaca con la finalidad de darle vida jurídica, la misma que lo entregan el 23 de marzo del año 2008, a partir de la fecha inicia sus actividades en las calles Espejo y Juan Benigno Vela de la ciudad de Ambato, Cantón Tungurahua, donde en la actualidad está ubicada la Matriz de la Cooperativa.

➤ **Misión**

Captar recursos económicos y otorgar créditos oportunos a las personas que lo necesitan impulsando la creación de microempresas productivas y de esta manera contribuir a mejorar las condiciones socioeconómicas de nuestros asociados.

➤ **Visión**

Pretender ser en la región Sierra Centro la institución financiera pionera en dotar de servicios financieros innovadores, eficientes, oportunos, creando bases sólidas para la autogestión y trabajo conjunto entre todos los socios que forman parte de la Cooperativa.

➤ **Objetivos**

- Propiciar mejorar la calidad de vida de los socios, mediante la dotación de productos financieros y no financieros que ofrece la Institución.
- Ayudar a fortalecer el crecimiento de los pequeños negocios que poseen los asociados.
- Dar cursos de capacitación, a los pequeños comerciantes creando una mentalidad empresarial
- Crear agencias en toda la región interandina de manera que permita llegar con los servicios financieros y no financieros a la mayor parte de la población

## ANÁLISIS FODA DE LA INSTITUCIÓN

Los factores que se incluyen en el análisis son:

**Análisis interno:** consiste en detectar las fortalezas y debilidades de la empresa que origine ventajas o desventajas competitivas.

**Fortalezas (F):** Son los aspectos (recursos) internos de la empresa (recursos humanos, económicos, áreas de negocio, mercado, productos, etc.) que representan puntos fuertes, es decir, una auténtica ventaja para la cooperativa y que hay que explotar al máximo. Su característica principal es que son controlables, porque dependen únicamente de nosotros y forman parte positiva de la Cooperativa.

- Capacidades fundamentales en actividades
- Entidad basada en la solidaridad y la ayuda mutua
- Mejor capacidad en el personal
- Atención rápida y eficiente
- Flexibilidad organizativa
- La adecuada ubicación del lugar que permite dar mayor cobertura a sus asociados
- El servicio social que oferta la institución le permite atraer a los nuevos socios

**Debilidades (D):** Son los recursos y situaciones que representan una actual desventaja, constituyéndose así en obstáculos y limitaciones que coartan el desarrollo de la cooperativa para alcanzar sus objetivos, y que es necesario eliminar.

- No dispone de un local propio de la institución
- Falta de planes, proyectos y presupuestos con sustento técnico
- Falta de identificación de los socios

- Delimitación en recursos para ofertar créditos de cantidades altas

**Análisis externo:** Se trata de identificar y analizar las amenazas y oportunidades de nuestro mercado.

**Oportunidades (O):** Son las posibilidades (hechos o situaciones) que la cooperativa es capaz de aprovechar para sí, o bien las del exterior a la que pueda acceder y obtener ventajas (beneficios).

- Convenios Institucionales
- Entrar en nuevos mercados o segmentos
- Existencia de eventos de capacitación en el manejo de los reglamentos y leyes de cooperativas
- Ampliación de la cartera para satisfacer las nuevas necesidades de los clientes
- La existencia en el mercado de nuevas políticas de créditos, inversiones, ahorros y otros servicios que les permiten obtener solvencia económica de la cooperativa
- Posibilidad de incrementar el número de socios.
- Posibilidad de mantener y/o incrementar los servicios cooperativos

**Amenazas (A):** Son riesgos, hechos y situaciones externas de la cooperativa que están presentes en el medio que, siendo previsibles, si ocurrieran pueden dificultar el logro de los objetivos, producir un impacto negativo o una dificultad substancial en su desarrollo.

- La excesiva proliferación de entidades financieras sin respaldo adecuado
- Crecimiento lento del mercado
- Cambio en las necesidades de los consumidores
- Creciente poder de negociación de clientes y/o proveedores
- Cambios adversos en los tipos de cambio y en políticas comerciales de otros países

- Falta de estabilidad económica social y política del país
- Renuncia de socios
- Derogación de Ley de Cooperativas

## **CARACTERÍSTICAS DEL FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SUMAK SAMY”**

Situaciones internas que existen dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”

<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entidades basadas en la solidaridad y la ayuda mutua</li> <li>➤ Atención rápida y eficiente.</li> <li>➤ Estrategias específicas o funcionales bien ideadas y diseñadas</li> <li>➤ Capacidad directiva</li> <li>➤ Flexibilidad organizativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estructura orgánica inadecuada</li> <li>➤ Falta de cumplimiento de los presupuestos institucionales</li> </ul>

Son situaciones internas actuales que tiene la cooperativa como los recursos humanos, económicos, áreas de negocio, mercado, productos que representan puntos fuertes para el desarrollo de la institución. Lo importante es que estos factores se pueden controlar, porque dependen únicamente de la cooperativa y de la buena organización que dicha entidad mantiene para llevar a cabo con sus actividades funcionales, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico

preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas.

Situaciones externas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”

<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Convenios Institucionales</li><li>➤ Entrar en nuevos mercados o segmentos</li><li>➤ Posibilidad de mantener y/o incrementar los servicios cooperativos</li><li>➤ Ampliación de la cartera para satisfacer las nuevas necesidades de los clientes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Entrada de nuevos competidores</li><li>➤ Cambios adversos en los tipos de cambio y en políticas comerciales de otros países</li><li>➤ Derogación de Ley de cooperativas</li></ul>

En el cuadro se puede prevalecer lo más importante que tiene la cooperativa como ventaja para poder seguir creciendo dentro del mercado financiero, como también se puede ver las desventajas que la misma tiene la cual podría provocar un impacto negativo dentro de los objetivos propuestos y de esta manera no lograr cumplir con el Plan Operativo.

## ***2.2 Metodología de la Investigación***

### **2.2.1 Tipo de Investigación**

Para la ejecución del estudio se utilizará el siguiente tipo de investigación:

#### ***Descriptiva***

Se usa para ordenar, sistematizar o agrupar las diferentes actividades involucradas en el trabajo investigativo, además comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”, este tipo de investigación facilitará la información que se obtendrá en el área administrativa y financiera permitiendo el desarrollo adecuado de la auditoría de gestión.

### **2.2.2 Diseño de Investigación**

#### ***No experimental***

Se observa los hechos tal como se presenta la situación administrativa, para la aplicación de la auditoría de gestión en dicha entidad se utilizará el diseño no experimental porque se base en la recopilación de la información.

Este tipo de investigación será de gran ayuda para la elaboración y obtención de datos para llevar acabo la realización de la auditoría de gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”

### **2.2.3 Métodos**

Los métodos a ser utilizados para la recopilación de datos son los siguientes:

#### ***Método inductivo***

Es un proceso de análisis de aspectos, situaciones, ideas, hechos particulares, para llegar al principio o ley general que los determina, se toman los casos particulares

para arribar a conclusiones generales. Se emplea la observación para llegar a las generalidades de hechos. Este método se empleará para analizar los aspectos teóricos que deberá contener en la investigación, lo cual permitirá examinar los resultados obtenidos en la misma.

### ***Método deductivo***

Se analizan solo casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general, por lo que se necesita todo tipo de información como puede ser conceptos, definiciones, se pueden deducir suposiciones o explicar los hechos particulares; significa que sacamos determinadas consecuencias de algo generalmente aceptado, por medio de la comparación y demostración, la aplicación de este método será de mucha importancia para realizar el análisis de la situación actual de la Institución como: misión, visión, objetivos y metas.

### ***Método analítico***

Por medio del análisis se estudian los hechos y fenómenos separando sus elementos constitutivos para determinar su importancia, la relación entre ellos, cómo están organizados y cómo funcionan estos elementos. Con la aplicación de este método permitirá tener un análisis más amplio acerca de las actividades que se desarrollan en la financiera y administrativa, este método será utilizado en diferentes momentos de la investigación.

### ***2.2.4 Técnicas***

Las técnicas para el proceso de recolección de información y conocimiento en el trabajo investigativo son las siguientes:

#### ***Análisis Documental***

El análisis Documental, permitirá recoger el conocimiento de las fuentes científicas de base bibliográfica, estadísticas, publicaciones, etc., para lo cual se utilizará como instrumento principal las Fichas Bibliográficas.

### ***Observación***

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

Durante todo el proceso de la elaboración de la investigación se realizará observaciones continuas de todas las actividades que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”

### ***Entrevista***

La entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos a través de un diálogo que de otro modo serían muy difíciles conseguir.

La misma que será ejecutada a las principales personas que laboran en la Cooperativa, con la finalidad de obtener mayor credibilidad en la información y por ende en los resultados obtenidos.

### ***Encuesta***

Es una herramienta para recolectar información mediante la elaboración de un cuestionario. Al hacer el cuestionario hay que formular preguntas que revelen realmente los datos para llevar a cabo la investigación. La presente encuesta será realizada a todos los empleados y trabajadores de la Cooperativa, con la finalidad de conocer tanto sus funciones como su satisfacción en su puesto de trabajo.

### ***2.3 Análisis de la Entrevista dirigida a los Directivos de la Cooperativa***

Para el desarrollo del trabajo, hemos requerido la opinión de los directivos de la Cooperativa llevando a cabo una entrevista la cual se formuló varias preguntas, las cuales fueron contestadas con la finalidad de obtener mayor credibilidad en la información y en los resultados obtenidos.

**1. ¿La entidad ha cumplido en tiempo, lugar y calidad los objetivos y metas establecidos?**

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

**2. ¿Adquiere el tipo de recursos que necesita, con la calidad y en la cantidad apropiada, cuando se necesita?**

Si adquieren los recursos necesarios con calidad y la cantidad apropiada, puesto que son estos los verdaderos artífices para poder verificar la situación del proceso en todo momento y administrar los recursos necesarios para prevenir y cumplir con las metas y objetivos trazados.

**3. ¿Aplica políticas para realizar las adquisiciones; y protege y conserva adecuadamente sus recursos?**

Si se aplican realizando previa licitación para las diferentes adquisiciones y de esta manera conservar y proteger los recursos materiales que cuenta la institución para realizar las actividades.

**4. ¿Ha Comprobado si la entidad ha establecido un sistema de gestión de la calidad que le permite determinar las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios de sus servicios?**

Si se está aplicado las normas y políticas necesarias para determinar todas las expectativas de los clientes y de esta manera tener la capacidad necesaria y sobre todo la flexibilidad para adaptarse a los constantes cambios en la sociedad y en los distintos requerimientos del cliente pero no se ha comprobado un sistema de gestión.

**5. ¿Trata al cliente con respeto, presentándole los servicios que sean necesarios de manera eficiente, puntual y pertinente?**

Si, tratan a lo máximo de llegar al cliente con respeto y responsabilidad, presentándoles los servicios que sean necesarios de manera eficiente, puntual y pertinente ya que de la calidad del servicio dependerá la confianza del cliente porque la Cooperativa debe asegurarse de que sus servicios cumplen con los requisitos mínimos de calidad establecidos por la misma; es decir la orientación al servicio y a la calidad.

**6. La revisión, innovación y/o generación de los documentos normativos de la institución, aseguran la eficacia del sistema de control interno de la cooperativa?**

Indican que la revisión de documentos, ha garantizado la optimización de las actividades de la cooperativa; por lo que su cumplimiento debe vigilarse, supervisarse y monitorearse mediante acciones continuadas o puntuales, siendo esto responsabilidad de los directivos de la cooperativa y de esta manera aseguran la eficacia del sistema de control interno ya que valoran las acciones de control en sus diversas facetas; es decir el control aplicado adecuadamente, puede dar lugar al establecimiento de nuevos planes, nuevos programas, reprogramación del presupuesto, formulación de nuevos

documentos con nuevos lineamientos e incluso realizar ajustes a las inversiones y deudas contenidas en la información financiera.

**7. La realización correcta y eficaz de las funciones por parte de los directivos, delegados, funcionarios, asesores y trabajadores garantizan la gestión óptima de una cooperativa?**

Todas las funciones llevadas a cabo si garantizan la gestión óptima de la cooperativa ya que cada una de las personas realizan las actividades que le competen, según las normas y políticas establecidas por la Cooperativa y por la Superintendencia de Compañías.

**8. ¿Cuenta la cooperativa con planes y programas?**

Existen planes y programas. Es decir cuenta con el plan anual (Plan Operativo Anual) que sirve de base o guía para la realización de actividades y a su vez definir las políticas que se van a aplicar en la institución en el corto, mediano y largo plazo. También cuentan con programas de inversiones, endeudamiento y otros aspectos institucionales.

**9. ¿Existe un reglamento, manual de funciones u otra herramienta para realizar sus actividades de manera idónea?**

Si existe un reglamento interno que les permite cumplir sus actividades de manera idónea y a su vez si cuentan con un manual de políticas de créditos, manual de caja y manual de control de bóveda.

**10. Cree usted que los servicios que ofrece la Cooperativa está acorde a las necesidades de cada uno de los socio?**

La Cooperativa si satisfacen todas las necesidades de los socios ya que se puede notar debido al gran número de los socios satisfechos.

## 2.4 Análisis e Interpretación de las encuestas dirigidas a los Directivos, Trabajadores, Socios y Proveedores de la Cooperativa

### Encuesta a Directivos

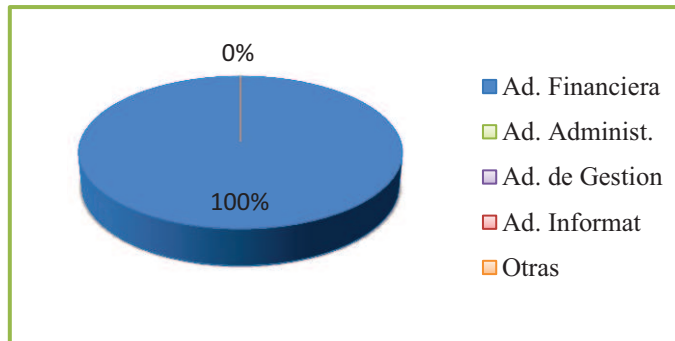
#### 1. ¿Qué tipos de Auditoría se ha realizado en la Cooperativa?

TABLA N. 2.1  
TIPOS DE AUDITORÍA

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ad. Financiera	5	100%
Ad. Administ.	0	0%
Ad. de Gestión	0	0%
Ad. Informát	0	0%
Otras	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa  
Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N. 2.1  
TIPOS DE AUDITORÍA



Fuente: Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa  
Elaborado por: Las investigadoras

### Análisis

Se pudo obtener como resultado general que el 100% de los encuestados manifiestan que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY" se ha realizado la Auditoría Financiera.

La Auditoría Financiera examina los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de la entidad y así conocer los resultados de las operaciones y la situación financiera, para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera de la Cooperativa.

## 2. Conoce Ud. que es una Auditoría de Gestión?

TABLAN. 2.2

### CONOCIMIENTO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

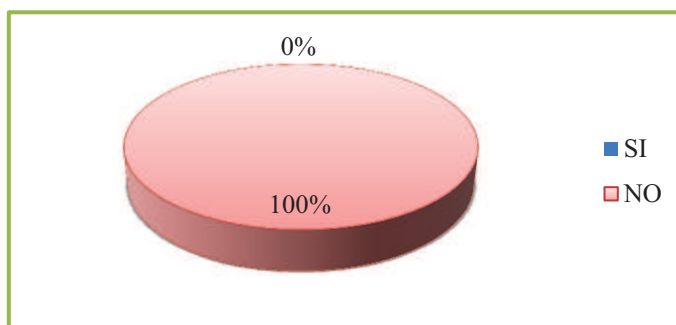
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	100%
NO	5	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N. 2.2

### CONOCIMIENTO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



Fuente: Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

### Análisis

En los resultados de la encuesta se demuestra que el 100% de los directivos desconocen lo que se refiere una auditoría de Gestión.

Es importante conocer de dicha auditoría y los beneficios que este conlleva mediante su oportuna ejecución ya que es el examen y evaluación que se realiza a una entidad para establecer el grado de economía, eficiencia, y eficacia y a su vez evalúa el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales – equipos, contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones y de esta manera tener una buena distribución de los recursos que posee la Cooperativa.

3. Existe un control apropiado sobre los diferentes recursos que posee la Cooperativa?

TABLA N. 2.3

CONTROL DE RECURSOS QUE POSEE LA COOPERATIVA

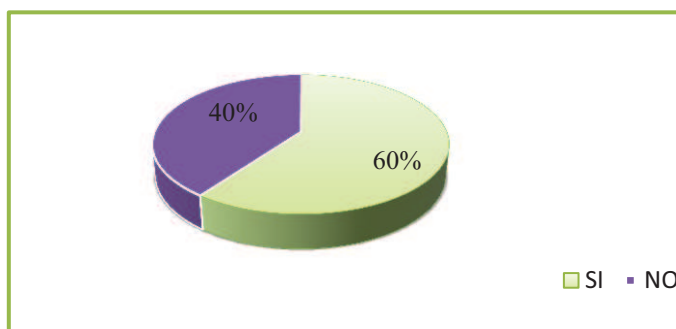
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N. 2.3

CONTROL DE RECURSOS QUE POSEE LA COOPERATIVA



Fuente: Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**Análisis**

De esta pregunta el 60% de las personas encuestadas consideran que si existe un adecuado control sobre los diferentes recursos que posee la Cooperativa, mientras que el 40% de los encuestados indican que no existe un control sobre los recursos.

El adecuado control dentro de la Cooperativa es importante ya que es el conjunto de mecanismos, sistemas, procedimientos, normas que asegura una buena y eficiente gestión de la entidad, la consecución de sus objetivos y el mantenimiento de su patrimonio.

4. ¿Se mide constantemente el grado de eficiencia, eficacia y economía dentro de la Cooperativa?

TABLA N. 2.4

NIVEL DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA DE LA COOPERATIVA

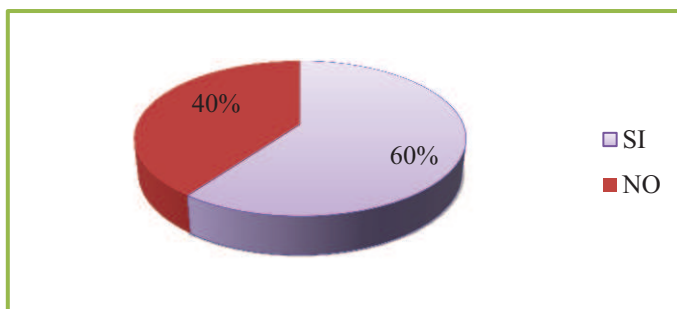
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N. 2.4

NIVEL DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA DE LA COOPERATIVA



Fuente: Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**Análisis**

Se pudo obtener como resultado que el 60% de los encuestados consideran que si se mide constantemente el grado de eficiencia, eficacia y economía dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”; mientras que el 40% indican lo contrario.

La medición constante conlleva a un conocimiento claro de la institución y a su vez cumplir con los objetivos planteados. Por lo tanto, para ser más competitivos, es necesario desarrollar acciones para innovar y adaptar nuevos procedimientos para medir constantemente el grado de economía y eficiencia los mismos que permitan alcanzar el éxito.

5. ¿En qué nivel de calidad cree Ud. que se encuentra la prestación de servicios que la institución presta a sus clientes?

**TABLA N. 2.5**

**NIVEL DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

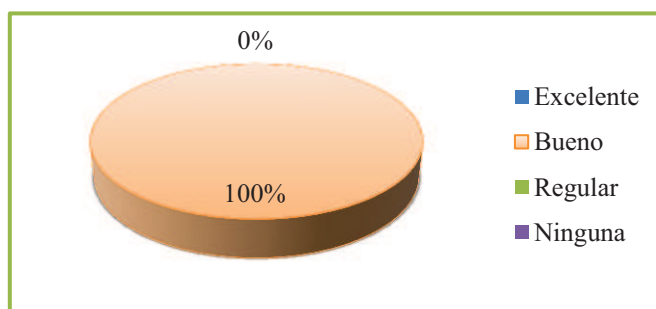
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	5	100%
Regular	0	0%
Ninguna	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa

**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.5**

**NIVEL DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**



**Fuente:** Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis**

De las encuestas realizadas al personal Directivo de la Cooperativa el 100% indicaron que es buena la prestación de servicios.

Mediante los resultados obtenidos se puede determinar que la calidad de la prestación de servicios que la institución brinda a sus clientes es buena ya que no existe un grado de deficiencia en el desempeño de las respectivas funciones y tareas asignadas a cada miembro que labora en la Cooperativa.

6. ¿Cuáles son las oportunidades con las que cuenta la institución?

**TABLA N. 2.6**

**OPORTUNIDADES DE LA INSTITUCIÓN**

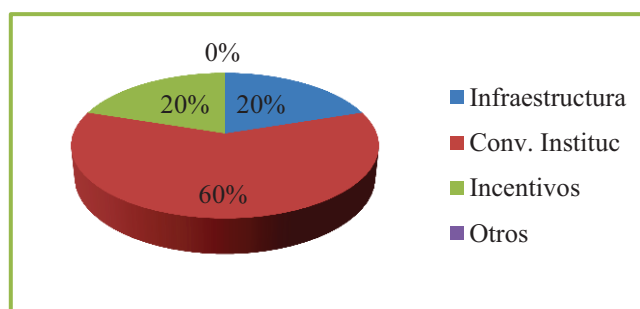
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Infraestructura	1	20%
Conv. Instituc	3	60%
Incentivos	1	20%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.6**

**OPORTUNIDADES DE LA INSTITUCIÓN**



Fuente: Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**Análisis**

De las personas encuestadas manifiestan que el 60% consideran que la oportunidad que tiene la Cooperativa son los convenios institucionales con diferentes entidades las mismas que les benefician a cada uno de los socios, el 20% manifiestan que son los distintos incentivos que la Cooperativa y el 20% indican que es la infraestructura donde realiza la Cooperativa sus actividades.

La entidad deberá tomar en cuenta todas las oportunidades para que siga realizando sus actividades y de esta manera ofrecer mejor los servicios a los socios.

## 7. Cuáles son las fortalezas con las que cuenta la institución?

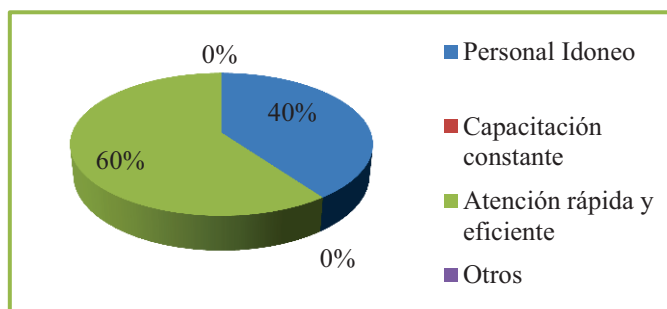
**TABLA N. 2.7**  
**FORTALEZAS DE LA INSTITUCIÓN**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Personal Idóneo	2	40%
Capacitación constante	0	0%
Atención rápida y eficiente	3	60%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa

**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.7**  
**FORTALEZAS DE LA INSTITUCIÓN**



**Fuente:** Encuestas Personal Directivo de la Cooperativa

**Elaborado por:** Las investigadoras

### **Análisis**

Se pudo obtener como resultado que el 60% de las encuestas realizadas consideran que la atención rápida y eficiente es el punto más fuerte que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”, mientras que el 40% dice que es el personal idóneo.

En base a la información obtenida la mayor fortaleza que tiene la Cooperativa es la atención hacia el cliente ya que esto es muy importante en las actividades que realizan la Institución, pues de ello dependen mantenerse en el mercado.

## Encuesta a Trabajadores

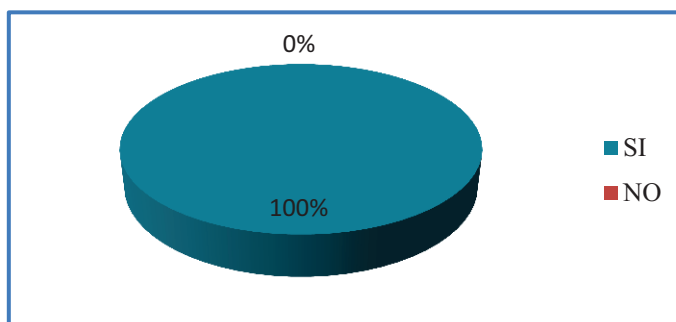
### 1. Conoce las funciones de su cargo?

**TABLA N. 2.8**  
**CONOCIMIENTO DE FUNCIONES**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Trabajadores de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.8**  
**CONOCIMIENTOS DE FUNCIONES**



**Fuente:** Encuestas a Trabajadores de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### **Análisis**

En la encuesta realizada el 100% consideran que conocen las funciones de su puesto de trabajo debido a la información de la Cooperativa para llevar a cabo sus diferentes actividades de manera eficiente y eficaz.

Se nota claramente que todos los trabajadores conocen las actividades que demanda cada cargo dentro de la Cooperativa, la misma que satisfacen a los clientes.

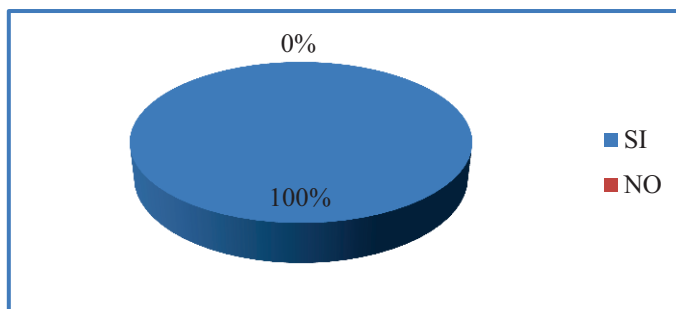
2. **Piensa usted que la integridad y valores éticos son un criterio importante en desarrollo de la Cooperativa?**

**TABLA N. 2.9**  
**INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Trabajadores de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.9**  
**INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS**



**Fuente:** Encuestas a Trabajadores de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### **Análisis**

De esta pregunta planteada el 100% de los encuestados consideran de mucha importancia la presencia de los valores éticos y la integridad como la responsabilidad y honestidad de los trabajadores.

Todo el personal encuestado nos da a conocer que si existen valores éticos ya que permite que exista un buen ambiente de trabajo y sobre todo las diferentes actividades sean realizados de forma idónea y adecuada, y de esta manera cumplir con los objetivos planteados.

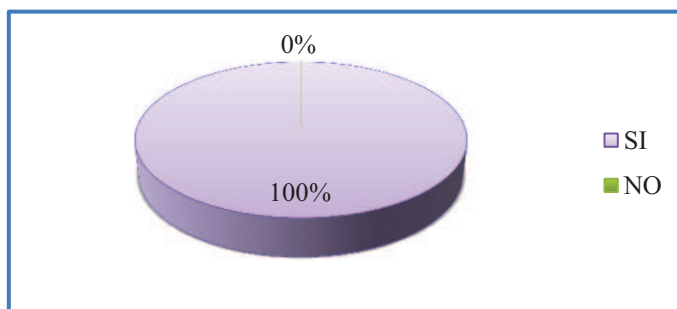
3. Trata al cliente con respeto, presentándole los servicios que sean necesarios de manera eficiente, puntual y pertinente?

**TABLA N. 2.10**  
**ATENCIÓN AL CLIENTE**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Trabajadores de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.10**  
**ATENCIÓN AL CLIENTE**



**Fuente:** Encuestas a Trabajadores de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### **Análisis**

En relación a esta pregunta el 100% de los encuestados consideran que es importante el trato al cliente ya que se debe hacerlo con respeto, presentándole los servicios que sean necesarios de manera eficiente, puntual y pertinente.

La calidad del servicio dependerá la fidelidad del cliente. Debe ser un proceso a seguir por la institución para asegurarse de que sus servicios cumplen con los requisitos mínimos de calidad establecidos por la misma. La orientación al servicio y a la calidad es la capacidad de aprender y la flexibilidad para adaptarse a los constantes cambios en la sociedad y los requerimientos del cliente.

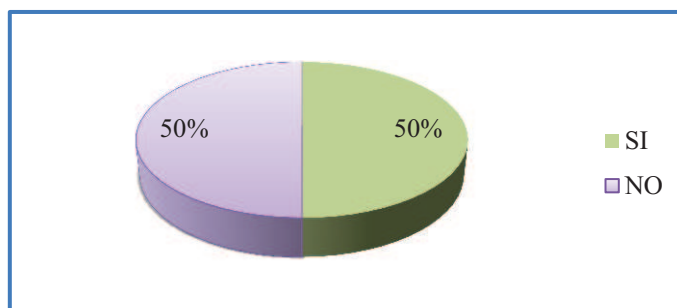
4. ¿Existe un control apropiado sobre los diferentes recursos que posee la Cooperativa?

**TABLA N. 2.11**  
**CONTROL DE RECURSOS QUE POSEE LA COOPERATIVA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Trabajadores de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.11**  
**CONTROL DE RECURSOS QUE POSEE LA COOPERATIVA**



**Fuente:** Encuestas a Trabajadores de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis**

El 50% de las encuestas realizadas a los trabajadores consideran que si existe un adecuado control sobre los diferentes recursos que posee la Cooperativa, el 50% manifiesta que no existe un control apropiado de los recursos.

En base al resultado obtenido de las encuestas se ha determinado que la Cooperativa cuenta con un control de recursos ya que es necesario para la buena gestión de la entidad y alcance de los objetivos. No obstante existe personal que manifiesta que no tienen control sobre los recursos, es por esta razón que se debe aplicar nuevas políticas dentro de la Institución.

5. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la cooperativa para desarrollar las funciones que desempeña?

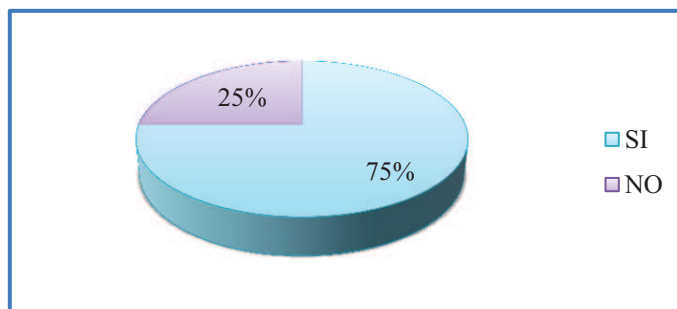
**TABLA N. 2.12**  
**CURSOS DE CAPACITACIÓN EN LA COOPERATIVA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	75%
NO	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Trabajadores de la Cooperativa

**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.12**  
**CURSOS DE CAPACITACIÓN EN LA COOPERATIVA**



**Fuente:** Encuestas a Trabajadores de la Cooperativa

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis**

En su mayoría el 75% de las personas encuestadas manifiestan que si han recibido capacitaciones por parte de la cooperativa para desarrollar las diversas funciones que desempeñan; mientras que el 25% indican que no han recibido capacitaciones.

Se puede definir en base a los resultados obtenidos que el personal de la Cooperativa si tiene capacitaciones pero no constantemente; ya que es importante porque se mantendrán actualizados sus conocimientos, permitiéndoles así enriquecer su nivel de preparación y poder brindar servicios de calidad a los socios de la entidad.

## Encuesta a los Proveedores

1. La información que recibe sobre la tramitación de sus facturas, la considera

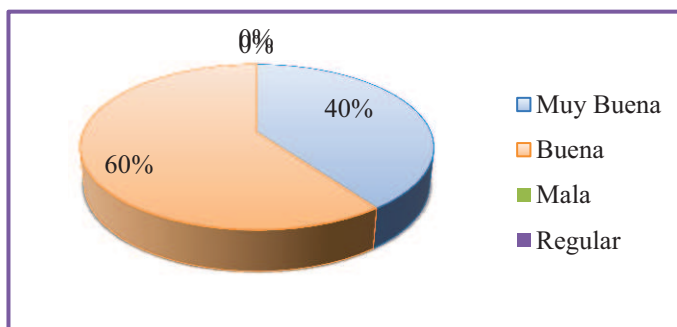
**TABLA N. 2.13**  
**INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE DE FACTURAS**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	2	40%
Buena	3	60%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Proveedores de la Cooperativa

**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.13**  
**INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE DE FACTURAS**



**Fuente:** Encuestas a Proveedores de la Cooperativa

**Elaborado por:** Las investigadoras

### **Análisis**

De las encuestas realizadas el 40% indican que es muy buena la información que reciben sobre la tramitación de las facturas, en tanto el 60% de las personas encuestadas consideran que es buena.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY" cuenta con los respectivos procedimientos para poder dar trámite a las diferentes facturas de sus proveedores, ya que esto le permite desarrollarse con eficiencia en las actividades.

2. Cree que la organización de la Cooperativa es:

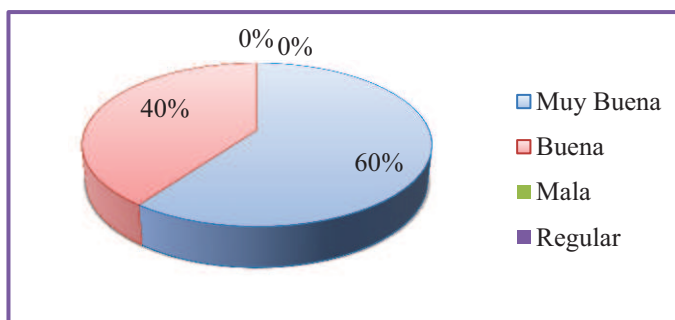
**TABLA N. 2.14**  
**ORGANIZACIÓN DE LA COOPERATIVA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	3	60%
Buena	2	40%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a Proveedores de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.14**  
**ORGANIZACIÓN DE LA COOPERATIVA**



Fuente: Encuestas a Proveedores de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**Análisis**

Se pudo obtener como resultado que el 60% de las personas encuestadas manifiestan que es muy buena la organización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”, y el 40% de las personas encuestadas consideran que es buena la organización de la Cooperativa.

Como resultados de la buena organización que mantiene esta entidad da lugar que la prestación de servicios es buena y de entera satisfacción para los socios.

3. **Conoce el papel de cada responsable y/o unidad relacionada con las compras de la Cooperativa?**

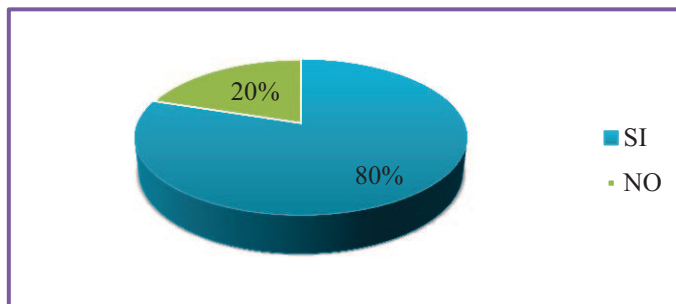
**TABLA N. 2.15**  
**RESPONSABLES DE ADQUISICIONES**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	4	80%
NO	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Proveedores de la Cooperativa

**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.15**  
**RESPONSABLES DE ADQUISICIONES**



**Fuente:** Encuestas a Proveedores de la Cooperativa

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis**

De los proveedores encuestados acerca de la responsabilidad de las adquisiciones el 80% manifiestan que si conocen el papel del responsable de las compras que realiza la Cooperativa ya que todas las transacciones comerciales se lo efectúan en forma directa con la persona encargada de las adquisiciones, y el 20% de los encuestados manifiestan que no conocen debido a que los proveedores mantienen negocios en forma virtual (Internet).

Tiene una relación directa entre proveedor y cliente la cual facilita conocer a las personas encargadas de las adquisiciones que requiera la Cooperativa.

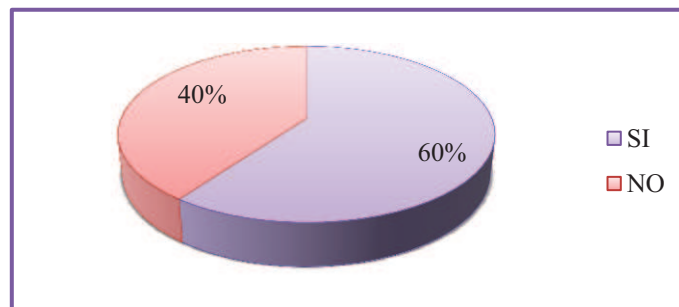
4. Entrega un manual o folleto con las características del bien o servicio?

**TABLA N. 2.16**  
**MANUALES DE BIENES O SERVICIOS**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Proveedores de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.16**  
**MANUALES DE BIENES O SERVICIOS**



**Fuente:** Encuestas a Proveedores de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Análisis**

De los encuestados el 60% manifiestan que entregan manuales o folletos a la Cooperativa para que de esta manera conozcan los productos y a su vez promociones, el 40% dicen que no es necesario entregar manuales ya que lo hacen mediante el internet.

La Cooperativa para realizar sus compras trabaja mediante folletos la cual les permiten hacer proformas de los precios de diferentes proveedores y así elegir los bienes o servicios que tengan mejor garantía y el costo sea menor.

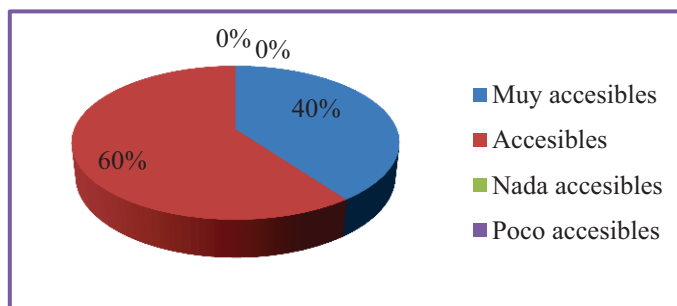
5. A la hora de resolver los problemas de gestión en relación a las compras, pagos, propuestas de ofertas, negociaciones...considera que:

**TABLA N. 2.17**  
**RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy accesibles	2	40%
Accesibles	3	60%
Nada accesibles	0	0%
Poco accesibles	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Proveedores de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.17**  
**RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS**



**Fuente:** Encuestas a Proveedores de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### **Análisis**

Al momento de resolver problemas el 40% de los encuestados dicen que el personal es muy accesible para la respectiva resolución de las compras, pagos, propuestas de ofertas y negociaciones, mientras que el 60% manifiestan que son accesibles.

La cooperativa cuenta con un personal capacitado para dar solución a cualquier inconveniente que se presente con los proveedores y de esta manera no tener dificultades.

6. Cada qué tiempo la cooperativa realizan los respectivos pedidos de compras?

TABLA N. 2.18

TIEMPO QUE LA COOPERATIVA REALIZA LOS PEDIDOS

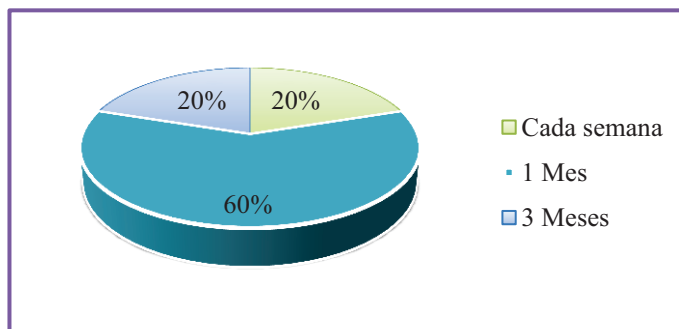
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Cada semana	1	20%
1 Mes	3	60%
3 Meses	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a Proveedores de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

GRÁFICO N. 2.18

TIEMPO QUE LA COOPERATIVA REALIZA LOS PEDIDOS



Fuente: Encuestas a Proveedores de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**Análisis**

De la pregunta realizada en la encuesta el 60% de las personas manifiestan que la Cooperativa realizan los respectivos pedidos de compras de suministros de oficina cada mes, el 20% de los encuestados dicen que realiza cada semana esto es en imagen corporativa, mientras que el 20% manifiesta que lo realiza cada 3 meses esto es publicidad.

La Cooperativa abastece sus productos cada mes la cual les permite mantener un inventario estable y no exista inconvenientes en las actividades que desarrollan.

## Encuesta a los Socios/clientes

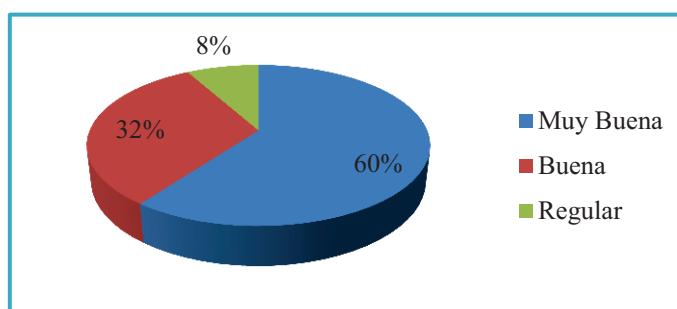
### 1. ¿Calidad del servicio?

**TABLA N. 2.19**  
**CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	74	60,16%
Buena	39	31,71%
Regular	10	8,13%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Socios de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.19**  
**CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA**



**Fuente:** Encuestas a Socios de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### **Análisis**

El 60.16% de las personas encuestas manifiestan que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” brinda un servicio de calidad, el 31.71% de los encuestados dicen que la calidad del servicio es buena, mientras que el 8,13% manifiestan que el servicio que prestan es regular.

Los socios que trabajan con la Institución se sienten satisfechos con la calidad de servicios que prestan debido a que no tienen dificultades al momento de realizar todas las transacciones comerciales, permitiendo tener una excelente confianza en la Cooperativa.

2. La Actitud profesional en el desempeño de las funciones es:

**TABLA N. 2.20**  
**DESEMPEÑO DE FUNCIONES**

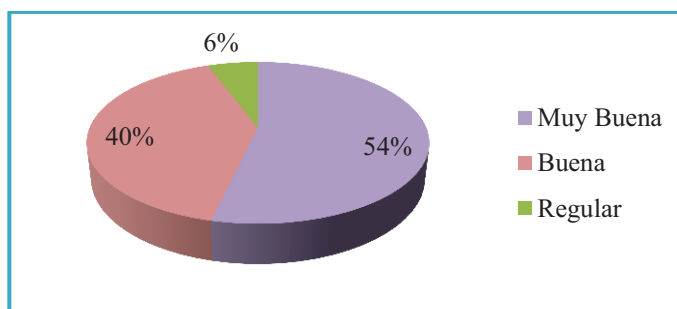
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	66	53,66%
Buena	50	40,65%
Regular	7	5,69%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.20**

**DESEMPEÑO DE FUNCIONES**



Fuente: Encuestas a Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**Análisis**

En relación a esta pregunta el 53.66% de los encuestados manifiestan que la actitud profesional de cada uno de los trabajadores es muy buena en el desempeño de las funciones, mientras que el 40,65% dicen que los trabajadores tienen una actitud buena y 5,69% que tienen una actitud regular.

La actitud profesional de los trabajadores es positiva y emprendedora garantizando el éxito y prestigio de la cooperativa.

3. La efectividad del personal en cuanto al trámite de solicitudes es:

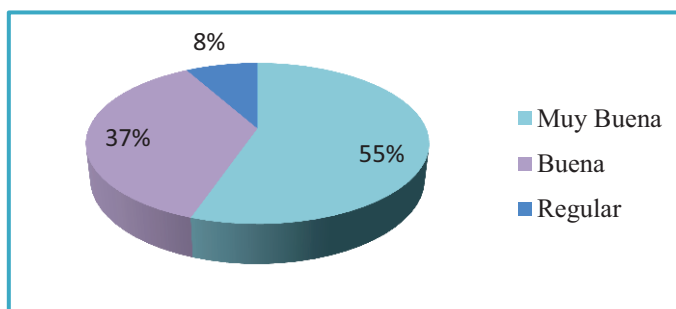
**TABLA N. 2.21**  
**ATENCIÓN A LOS CLIENTES**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	68	55,28%
Buena	45	36,59%
Regular	10	8,13%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.21**  
**ATENCIÓN A LOS CLIENTES**



Fuente: Encuestas a Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**Análisis**

De la pregunta realizada se ha podido obtener como resultado que el 55.28% de las personas encuestadas manifiestan que todos los trámites realizados dentro de la cooperativa se agilitan de una forma inmediata es decir que se lo califica como muy buena, el 36,59% señalan que la efectividad de los trámites es buena porque han tenido pequeños percances que han dado lugar a la demora de las solicitudes, mientras que el 8,13% indican que las resoluciones de los distintos trámites son regulares.

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

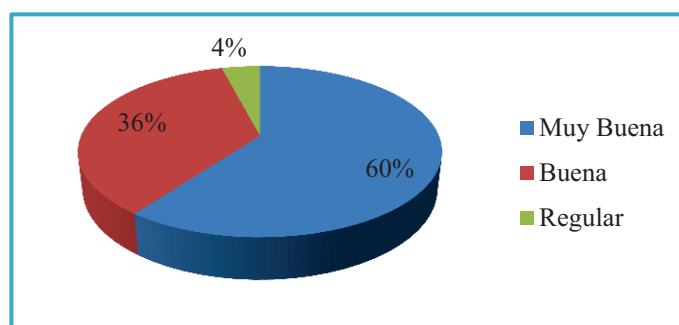
4. La Confiabilidad de la institución, seguridad y transparencia brindada por la institución es:

**TABLA N. 2.22**  
**CONFIANZA DE LA COOPERATIVA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	74	60,16%
Buena	44	35,77%
Regular	5	4,07%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.22**  
**CONFIANZA DE LA COOPERATIVA**



Fuente: Encuestas a Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Las investigadoras

**Análisis**

De las personas encuestadas acerca de la confianza de la Cooperativa el 60.16% de indican que si tienen confiabilidad y seguridad, el 35,77% expresan que es buena la confiabilidad que presta la institución a los socios, mientras que el 4,07% dicen que es regular la seguridad que brinda la cooperativa ya que pueden ser socios que recién están conociendo a dicha entidad.

La entidad brinda una seguridad ya que existe transparencia en el manejo del dinero depositado ya que esto es de vital importancia para que exista un desarrollo adecuado

5. ¿Cree usted que el Personal Administrativo debe capacitarse para su mejor desempeño?

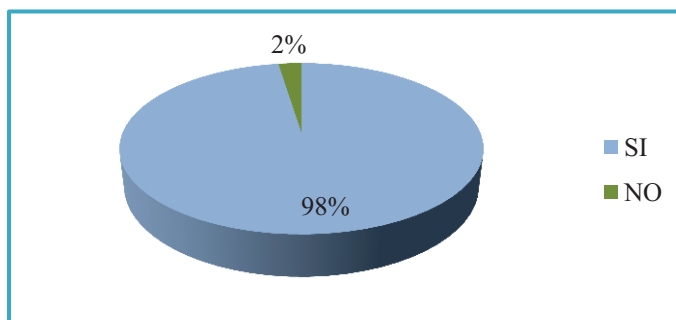
**TABLA N. 2.23**  
**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	120	97,56%
NO	3	2,44%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.23**  
**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**



Fuente: Encuestas a Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**Análisis**

En su mayoría el 97,56 % de las personas encuestadas opinan que el personal administrativo debe capacitarse en cada una de las funciones que realizan en la Cooperativa, el 2.44% de los encuestados manifiestan que no es necesario capacitarse ya que prestan los servicios de manera eficiente.

El personal debe seguir actualizándose en los temas que competen a su área y de esta manera brindar una mejor atención y a la vez dar un mejor asesoramiento a los recursos económicos

**6. Cree usted que la infraestructura es adecuada para la actividad que realiza la cooperativa?**

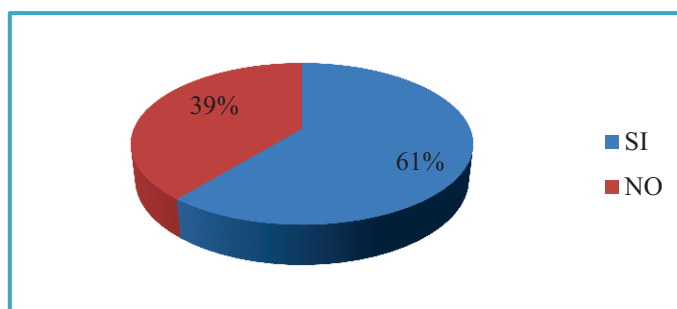
**TABLA N. 2.24**  
**INFRAESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	75	60,98%
NO	48	39,02%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.24**  
**INFRAESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA**



**Fuente:** Encuestas a Socios de la Cooperativa

**Elaborado por:** Las investigadoras

### **Análisis**

La mayor parte de los encuestados es decir el 60,98% manifiestan que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” cuenta con una infraestructura adecuada para llevar acabo las diferentes actividades, 39,02% señalan que la institución no cuenta con una infraestructura adecuada.

La cooperativa debería tener un buen lugar en donde pueda prestar un buen servicio y a la vez los clientes se sientan satisfechos y seguros al momento de realizar sus actividades económicas.

## 7. Que servicios le gustaría tener en la Cooperativa?

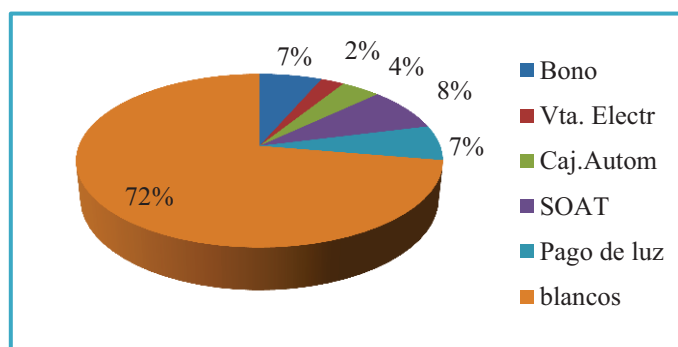
**TABLA N. 2.25**  
**OTROS SERVICIOS**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bono	8	6,50%
Vta. Electrodom.	3	2,44%
Caj.Automáticos	5	4,07%
SOAT	10	8,13%
Pago de luz	8	6,50%
blancos	89	72,36%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.25**  
**OTROS SERVICIOS**



Fuente: Encuestas a Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Las investigadoras

### Análisis

De la pregunta realizada se ha podido observar que los socios a más de los servicios financieros que reciben por parte de la cooperativa desearían otros servicios como por ejemplo: el 6,50% de las personas encuestadas manifiestan que les gustaría que en la cooperativa se pueda obtener el bono de desarrollo humano, el 2,44% de los encuestados dicen venta de electrodomésticos, el 4,07% desearían tener el servicio de cajeros automáticos para ahorrarse tiempo, el 8,13% de las personas encuestadas dicen que en la cooperativa deberían realizar los cobros del SOAT, el 6,50% de los encuestados quieren que realicen un convenio con la empresa eléctrica la cual les permita realizar los pagos de las planillas de luz, mientras que el 72,36% se sienten a gusto con los servicios que presta la cooperativa.

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

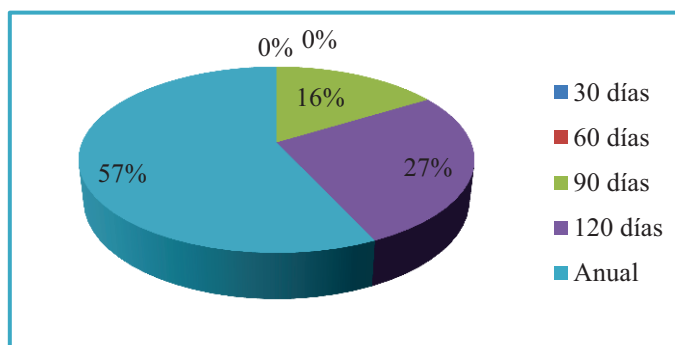
## 8. Con que frecuencia solicitaría un crédito?

**TABLA N. 2.26**  
**FRECUENCIA DE CRÉDITOS**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
30 días	0	0,00%
60 días	0	0,00%
90 días	20	16,26%
120 días	33	26,83%
Anual	70	56,91%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Las investigadoras

**GRÁFICO N. 2.26**  
**FRECUENCIA DE CRÉDITOS**



Fuente: Encuestas a Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Las investigadoras

### Análisis

Se puede obtener como resultado de los socios que el 56.91% de las personas encuestadas manifiestan que la frecuencia para solicitar créditos es de forma anual, el 26,83% dicen que solicitan sus créditos cada 120 días, mientras que el 16,26% lo realizan a 90 días sus respectivos créditos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”.

Los créditos que se realizan con más frecuencia es el anual ya que tienen más tiempo para poder cancelar y las cuotas son bajas.

## ***2.5 Comprobación de las Preguntas Científicas***

### **CAPÍTULO I**

#### **¿Qué elementos teóricos permitirá llevar a cabo la auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?**

Para realizar la investigación nos basamos en diferentes elementos teóricos que nos permitirá llevar a cabo la auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” y de esta manera conocer el grado de desenvolvimiento de cada uno de los funcionarios dentro del área administrativa y así realizar un análisis de las actividades que realizan, con la finalidad de optimizar su desenvolvimiento de manera apropiada dentro de la entidad.

### **CAPÍTULO II**

#### **¿Cuáles son las fortalezas, debilidades, equipo directivo y espíritu corporativo de la Institución que permita la toma de decisiones adecuadas y oportunas para el desarrollo de las diferentes actividades?**

Las fortalezas que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” es el punto fuerte para el desarrollo de la institución ya que esto es muy importante para realizar las diferentes actividades, pues de ello dependen mantenerse en el mercado y satisfacer las necesidades de los clientes. Mientras que las debilidades podrían causar problemas a la entidad. Lo importante es que estos factores se pueden controlar, porque dependen de la cooperativa y de la organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones oportunas y acordes con los objetivos y políticas formuladas para el buen funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”

### **CAPÍTULO III**

**¿Qué característica debería tener la aplicación de una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMAY” que permita la evaluación del cumplimiento de los objetivos, metas, políticas y procedimientos?**

La aplicación de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa permitirá un análisis del ambiente externo e interno de la Institución y de esta manera ayudar a los Directivos a tomar las decisiones adecuadas y a su vez cumplir con los objetivos y metas establecidas.

## ***2.6 Conclusiones***

- Luego de haber realizado el respectivo análisis en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”, se ha llegado a la conclusión que el personal que trabaja en la entidad necesita capacitaciones para que puedan realizar de mejor manera sus actividades.
- La Cooperativa no dispone de indicadores que permitan medir y controlar los recursos humanos, materiales y financieros que están siendo administrados y de esta manera evaluar el desarrollo y desempeño institucional y su situación actual; esto a su vez limita captar deficiencias en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”, no cuenta con un control apropiado de los recursos que posee ya que esto impide medir el grado de eficiencia, eficacia y economía dentro de la entidad y a su vez conlleva no tener un mejor desenvolvimiento de todo el personal que labora en las diferentes áreas dentro de la Cooperativa.

## ***2.7 Recomendaciones***

- La Cooperativa debe tener la responsabilidad de realizar diferentes tipos de capacitación para el personal acorde con nuevas o diferentes necesidades para garantizar en el proceso administrativo eficiente y adecuado ya que la orientación al servicio y a la calidad es la capacidad de aprender y la flexibilidad para adaptarse a los constantes cambios en la sociedad y los requerimientos del cliente.
- Se recomienda a los diferentes departamentos que tiene la entidad elaborar indicadores de gestión, puesto que estos son los artífices para poder verificar en todo momento la situación de la Cooperativa y de esta manera administrar los recursos necesarios para cumplir con las metas y objetivos trazados.
- Es necesario que la Cooperativa tenga un control oportuno de los recursos para que exista mejor desenvolvimiento de actividades y de personal, por lo tanto, para ser más competitivos, es necesario desarrollar acciones para innovar y adaptar nuevos procedimientos y de esta manera alcanzar el éxito que midan el desempeño institucional, y a la vez establecer mecanismos de corrección y mejora.

## **CAPÍTULO III**

### **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” MATRIZ AMBATO EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

#### **INTRODUCCIÓN**

Se considera importante que todas las instituciones sean estas públicas o privadas se lleve a cabo una evaluación de los recursos económicos y financieros con el objetivo de determinar el nivel de eficiencia y eficacia con que se cumplen los objetivos y metas planteadas y si existe un adecuado empleo de los recursos a fin de que permita el desarrollo de la entidad y lograr el progreso en beneficio de la sociedad.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” matriz Ambato en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, resulta factible aplicar una Auditoría de Gestión, para determinar los recursos humanos y materiales que están siendo aplicados para mejorar sus actividades y los beneficios que prestan a sus clientes de esta manera evaluar el nivel de cumplimiento de objetivos, metas y estrategias utilizadas en la organización para un desempeño más próspero en beneficio de clientes, empleados y en sí de la institución misma, detectando de igual manera la aceptación que tiene la entidad dentro del mercado y su nivel de

competitividad con la finalidad de obtener resultados acorde a la realidad y transparentar el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas.

Al concluir con la mencionada investigación se podrá emitir un informe final basado en los resultados obtenidos a través de la información auditada con las debidas conclusiones y recomendaciones que serán de ayuda para la toma de decisiones en beneficio de la entidad.

La aplicación de la Auditoria de Gestión permite tanto al sector público como privado efectuar procesos de transformación efectiva y desarrollo institucional a través de la eficiencia, eficacia, economía, ética y equidad.

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 redistribuir los recursos se ha convertido en un factor decisivo de éxito.

### ***3.1 Datos Informativos***

<b>Institución Auditada:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY”
<b>Dirección:</b>	Matriz Ambato: Espejo 12-11 y Juan Benigno Vela.
<b>Teléfono:</b>	032-426029 / 032-428174
<b>Correo Electrónico:</b>	<a href="http://www.coacsumaksamy.com">www.coacsumaksamy.com</a>
<b>Tipo de Auditoría:</b>	Auditoría de Gestión al periodo comprendido desde el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

### ***3.2 Actividad Comercial***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” matriz Ambato realiza la actividad de intermediación monetaria, con la necesidad de satisfacer a los clientes prestando los servicios como:

- Créditos estudiantiles
- Créditos inmediatos
- Créditos grupales
- Cuenta fácil
- Plan ahorro
- Baby ahorro
- Seguro medico
- Capacitaciones
- Convenios con red de farmacias
- Convenio para la adquisición de electrodomésticos
- Depósitos a plazo fijo
- Depósitos en certificados de aportación

### ***3.3 Justificación de la Propuesta***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” es una entidad privada que busca satisfacer los requerimientos del cliente, creada con el aporte del capital de los socios; cuya actividad primordial es realizar inversiones y facilitar créditos de acuerdo a las necesidades de sus socios.

Debido a la importancia de conocer el grado de desempeño, eficiencia, efectividad, de cada uno de los funcionarios que laboran en la Cooperativa se

efectuó una Auditoría de Gestión, dicha evaluación se procedió a realizar de manera correcta siguiendo los procedimientos adecuados; la que permitió determinar las posibles falencias existentes dentro de la organización sobre las cuales se podrán tomar medidas correctivas y oportunas, considerando que ayude al cumplimiento de la misión, visión objetivos, y metas que persigue la entidad financiera.

El trabajo investigativo es de gran ayuda porque la auditoría de gestión pasa a ser un elemento vital de la gerencia permitiendo conocer a los ejecutivos el nivel de desempeño generando en la empresa un resistente dinamismo que la conduce hacia las metas, objetivos y responsabilidades; así como también si se ha dado cumplimiento a las leyes y normas establecidas; a fin de proporcionar a las autoridades pertinentes información relevante para que tomen las mejores decisiones, las mismas que irán en beneficio de dicha entidad.

Para que esta investigación tenga buenos resultados tendremos el apoyo de todos los funcionarios de la entidad, quienes serán de gran ayuda para el desarrollo del tema planteado.

Al elaborar el presente trabajo investigativo, la entidad dispondrá de una herramienta necesaria e importante dentro del campo administrativo, que permitirá detectar irregularidades las mismas que pueden ser resueltas en su debido tiempo.

### ***3.4 Objetivos de la Propuesta***

#### **Objetivo General**

- Aplicar la Auditoría de Gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy”, con el propósito de determinar el grado de cumplimiento de las metas, objetivos, nivel de eficiencia, eficacia, y economía en la utilización de sus recursos.

#### **Objetivos Específicos**

- Proponer una Auditoría de Gestión, que permita identificar el uso y manejo adecuado de los recursos existentes.
- Fomentar el grado de economía con que cuenta la entidad, con el propósito de mejorar su liquidez.
- Justificar transparentemente sobre el uso y manejo adecuado de los recursos existentes.
- Dar solución a las deficiencias encontradas mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión
- Emitir un informe sobre la situación global de la entidad que sirva de guía para una correcta toma de decisiones

### ***3.5 Descripción de la Propuesta***

La Aplicación de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” se considera importante porque se lleva a cabo una evaluación de los recursos económicos y financieros con el objetivo de determinar el nivel de eficiencia y eficacia con que se cumplen los objetivos y metas planteadas y si existe un adecuado empleo de los recursos a fin de que permita el desarrollo de la entidad y lograr el progreso en beneficio de la sociedad.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” matriz Ambato en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, resulta factible aplicar una Auditoría de Gestión, para determinar los recursos humanos y materiales que están siendo aplicados para mejorar sus actividades y los beneficios que prestan a sus clientes de esta manera evaluar el nivel de cumplimiento de objetivos, metas y estrategias utilizadas en la organización para un desempeño más próspero en beneficio de clientes, empleados y en sí de la institución misma, detectando de igual manera la aceptación que tiene la entidad dentro del mercado y su nivel de competitividad con la finalidad de obtener resultados acorde a la realidad y transparentar el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas.

### ***3.4 Procedimientos de la Propuesta***

Para el desarrollo de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” matriz Ambato como parte fundamental de la práctica de la presente tesis se desarrollará los siguientes archivos:

#### **1. Archivo de Planificación**

En este legajo se elaborará una visita previa a la entidad, Memorando de Planificación Estratégica, Carta de presentación de las investigadoras y se realiza el respectivo Cronograma de Trabajo.

#### **2. Archivo Permanente**

Se analiza toda la información de la Cooperativa, tal como: Reseña histórica, Acta de Constitución, Base Legal, Manual de Funciones y el Organigrama estructural de la entidad.

#### **3. Archivo Corriente**

En el cual se aplicará el Programa de Trabajo, Análisis FODA de la Cooperativa se elaboran los respectivos Programas de Auditorías de cada uno de los departamentos, se realiza los cuestionarios del Control Interno, Matriz de Ponderación, Evaluación de Riesgo, se aplica los indicadores, determinar los Puntos de Control Interno, a fin de obtener evidencia que sustente la opinión que consta en el Informe Final de Auditoría. Además se emitirá conclusiones y recomendaciones que permitan lograr mayor eficiencia y eficacia en la cooperativa.

# EJERCICIO PRÁCTICO



**ARCHIVO  
DE  
PLANIFICACIÓN**

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

---

---

Archivo de  
Planificación

**Institución Auditada:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“SUMAK SAMY”

**Dirección:** Matriz Ambato: Espejo 12-11 y Juan Benigno Vela.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión al periodo comprendido desde  
el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

**ÍNDICE DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO**

REF. P/T		DESCRIPCIÓN
<b>C.A</b>	<b>4/4</b>	Contrato de Auditoría
<b>C.P</b>	<b>2/2</b>	Carta Compromiso
<b>H.V</b>	<b>2/2</b>	Hoja de Vida
<b>M.A</b>	<b>1/1</b>	Marcas de Auditoría
<b>M.P</b>	<b>8/8</b>	Memorando de Planificación Estratégica
<b>C.T</b>	<b>1/1</b>	Cronograma de trabajo

Elaborado por: <b>AY.P.E/ C.A.S.E</b>	Fecha: <b>04-08-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

C.A 1/4

**CONTRATO DE AUDITORÍA**

Contrato de prestación de servicios que celebran, por una parte, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”, a quién en lo sucesivo se denominará “prestatario del servicio”, representado por el Señor Dr. Klever Guapisaca en su carácter de Gerente General; y, por otra parte las Investigadoras Alvarez Yáñez Pamela y Caizaluisa Arequipa Sandra, a quienes se denominará “prestador del servicio”, de conformidad con las siguientes declaraciones y cláusulas:

**DECLARACIONES**

**De “prestatario del Servicio”**

Declara “prestatario del Servicio” que es una Cooperativa dedicada a la intermediación monetaria, cuyo número de Registro Único de Contribuyente es el 1891725910001, que inició sus actividades el 24 de Marzo del 2008 bajo la denominación comercial de “Cooperativa de Ahorro y crédito “SUMAK SAMY” Ltda”.

Declara “el prestatario del Servicio”, que requiere transitoriamente de los servicios profesionales de personal con conocimientos técnicos, capacidades y habilidades para llevar a cabo una Auditoría de Gestión por el período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009; efectuando actividades tales como evaluación financiera, funcionamiento general, entre otros.

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 04-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

C.A 2/4

Que “el prestatario del Servicio”, para los efectos del presente contrato, señala como sudomicilio el ubicado en la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato Parroquia la Matriz calle Espejo 12-11 Intersección Juan Benigno Vela.

**De “prestador del Servicio”**

Declaran que son de nacionalidad Ecuatoriana y se identifican con el RUC 1721993325001, con su domicilio principal en la ciudad de Latacunga Antonia Vela y Félix Valencia.

Asimismo, “el prestador del Servicio” declara, bajo protesta de decir verdad, que posee los conocimientos técnicos, capacidades y habilidades para desempeñar el trabajo con calidad y esmero que requiere “la prestataria del Servicio”, al igual que la capacidad jurídica para contratar y obligarse a la ejecución de los servicios objeto de este contrato y, como consecuencia, conoce plenamente el programa y especificaciones de los servicios que se llevarán a cabo.

Vistas las declaraciones, es de conformidad de las partes cumplir y hacer cumplir lo que se consigna en las siguientes cláusulas.

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.**- Por virtud del presente contrato,

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 04-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

C.A 3/4

las investigadoras se comprometen frente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” a realizar la auditoría de gestión en el período de enero a diciembre del 2009, realizando de manera personal las actividades enunciadas en las declaraciones antes descritas de este contrato.

Para efecto de lo anterior, “la prestataria del servicio” proporcionará a “el prestador del Servicio” los instrumentos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, los cuales quedan bajo su custodia hasta la terminación de este contrato.

**SEGUNDA: ALCANCE.-** De conformidad con las leyes establecidas, la auditoria se efectuará en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, con libertad, autonomía técnica y administrativa, que permitan emitir una opinión.

**TERCERA: OBLIGACIONES.-** “El prestador del Servicio” se compromete a llevar a cabo las actividades especificadas en este contrato, las cuales realizará con esmero y eficacia; asimismo, se obliga a no divulgar, por ningún motivo, cualquier información sobre el asunto o asuntos que se le confíen. El incumplimiento a lo establecido en el presente contrato dará motivo a la aplicación de las disposiciones legales correspondientes, siendo “el prestador del servicio” el único responsable por cualquier daño o perjuicio que se llegue a

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 04-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

C.A 4/4

causar con motivo de las actividades contratadas, como consecuencia de su impericia, negligencia, o irresponsabilidad, relevando de cualquier responsabilidad a “la prestataria del servicio”.

**CUARTA: VIGENCIA.-** Las partes contratantes convienen en que la vigencia del presente contrato será durante los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre del 2010.

**QUINTA JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para todo aquello que no éste expresamente estipulado en el mismo, las partes convienen en someterse a la jurisdicción de los tribunales civiles de la ciudad de Latacunga, por lo que tanto “la prestataria del servicio” como “el prestador del servicio” renuncian a la jurisdicción que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

Leído por ambas partes, y enterados del valor, alcance y contenido legal de sus cláusulas, lo firman de conformidad, en la ciudad de Latacunga, el día 4 de Agosto del 2010.

\_\_\_\_\_  
Dr. Guapisaca Klever  
**GERENTE GENERAL**

\_\_\_\_\_  
Srta. Alvarez Pamela  
**CC.172199332-5**

\_\_\_\_\_  
Srta.Caizaluisa Sandra  
**CC. 050278380-6**

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>04-08-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

C.C 1/2

**CARTA COMPROMISO**

Latacunga Agosto 05, 2010

Doctor

Klever Guapisaca

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO “SUMAK SAMY”**

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presente reciba un atento y cordial saludo, las investigadoras Alvarez Yáñez Pamela Elizabeth y Caizaluisa Arequipa Sandra Elizabeth de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la especialidad de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, manifiestan su aceptación en colaborar con la Cooperativa, en la aplicación de Auditoría de Gestión desde el 1ro de enero al 31 de diciembre del 2009.

El trabajo de investigación se llevará a cabo de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y las Normas Ecuatorianas de Auditoría, se incluirá también todos los procedimientos que se considere necesarios para proporcionar una base de expresión en este informe.

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>05-08-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

C.C 2/2

El examen incluirá:

1. Estudio, evaluación de las áreas: Administrativa, Financiera y de Recursos Humanos.
2. Recuperación de documentación, registros y demás evidencias necesarias que permita sustentar una opinión.
3. Elaboración de cuestionarios de control interno tanto generales como específicos para cada área.
4. Preparación de matrices de ponderación y determinación del riesgo y confianza
5. Elaboración del borrador del informe y el Informe Final de Auditoria.

El propósito de este examen es emitir una opinión, sobre el grado de cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Alvarez Y. Pamela  
CC.172199332-5

\_\_\_\_\_  
Caizaluisa A. Sandra  
CC. 050278380-6

Elaborado por: A.Y .P.E/ C.A.S.E	Fecha: 05-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

C.V 1/2

**CURRICULUM VITAE**

**DATOS PERSONALES:**

**NOMBRES:** Pamela Elizabeth  
**APELLIDOS:** Alvarez Yáñez  
**FECHA DE NACIMIENTO:** Quito diciembre 14, 1987  
**CEDULA DE CIUDADANIA:** 172199332-5  
**DIRECCION:** Lasso  
**TELEFONO:** 084590034 - 023719741  
**ESTADO CIVIL:** Soltera

**ESTUDIOS REALIZADOS:**

**SECUNDARIA:**

Colegio Técnico Luís Fernando Ruiz, título obtenido Bachiller en Administración Polivalencia en Secretariado-Contabilidad

**SUPERIORES:**

Universidad Técnica de Cotopaxi, Egresada, Carrera de Ciencias Administrativas y Humanísticas, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría  
Suficiencia en el Idioma Inglés

**CURSOS REALIZADOS:**

- Seminario de Tributación.
- Seminario taller de Actitud Empresarial del país
- Curso de Capacitación Auxiliar en Computación (Internet, Office 2007, Windows)
- Curso de Capacitación de Contabilidad Computarizada
- Seminario de Seguros
- Capacitación sobre el Impuesto al Valor Agregado – Impuesto a la Renta de Personas naturales

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>05-08-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

C.V 1/2

**CURRICULUM VITAE**

**DATOS PERSONALES:**

**NOMBRES:** Sandra Elizabeth  
**APELLIDOS:** Caizaluisa Arequipa  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 11 de agosto de 1984  
**CEDULA DE CIUDADANIA:** 050278380-6  
**DIRECCION:** Latacunga, Barrio Patután  
**TELEFONO:** 088766093 (032 271 612)  
**ESTADO CIVIL:** Soltera

**ESTUDIOS REALIZADOS:**

**SECUNDARIA:**

Colegio Nacional "Primero de Abril", título obtenido Bachiller en Contabilidad

**SUPERIORES:**

Universidad Técnica de Cotopaxi, Egresada, Carrera de Ciencias Administrativas y Humanísticas, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría  
Suficiencia en el Idioma Inglés

**CURSOS REALIZADOS:**

- Seminario de Tributación
- Seminario de Administración de Empresa
- Seminario de Seguros

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>05-08-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.A 1/1

**MARCAS DE AUDITORÍA**

<b>MARCAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
√	Verificado por el auditor
Σ	Sumatoria
≠	Diferencia
®	Revisado
@	Analizado
*	Indagado
∩	Razonable
PP	Puntos pendientes

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 05-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P 1/8

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy”  
**Auditoría de Gestión a:** Recursos Humanos, Financiero y Administrativo.  
**Período:** Del 1 de Enero al 31 de diciembre del 2009  
**Preparado por:** Alvarez Yáñez Pamela Elizabeth  
Caizaluisa Arequipa Sandra Elizabeth  
**Revisado por:** Ing. Rueda Manzano Mónica Catalina

**1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA**

Informe de auditoría

**2. FECHAS DE INTERVENCIÓN**

Orden de trabajo	05-08-2010
Inicio del trabajo de campo	06-08-2010
Obtención de información del componente a examinar	10-08-2010
Planificación del trabajo a ejecutar	30-08-2010
Aplicación de pruebas de auditoría con instrumentos de invest.	06-09-2010
Obtención de evidencias con aplicación de indicadores de gestión	20-09-2010
Finalización del trabajo de campo	08-11-2010
Emisión del borrador del informe	15-11-2010
Presentación del informe final de auditoría	29-11-2010
Seguimiento de la auditoría	29-11-2010

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 05-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P 2/8

### **3. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

#### **3.1 Instrumentos auxiliares para la medición de la eficiencia**

- Recolección de la información de Procesos Administrativos Operativos
- Revisión del diseño organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy”
- Estudio del Manual de Funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy”
- Análisis de la filosofía corporativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy”

#### **3.2 Evaluación del Sistema de Control Interno**

- Medición del medio ambiente del trabajo de la Cooperativa
- Comprobación de la participación del personal de la Cooperativa
- Niveles de prioridades en las necesidades organizacionales
- Estructuración de la matriz de riesgo para identificar las áreas críticas

#### **3.3 Puntos de Interés por componentes**

Realizar un enfoque a los resultados del Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” matriz Ambato, haciendo referencia a la comparación de las normativas y estándares de trabajo cumplido en función de los objetivos establecidos. Debiéndose priorizar la eficiencia, eficacia y economía con que se están realizando las actividades dentro de la entidad

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>05-08-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P 3/8

determinando la optimización de recursos con la aplicación de los indicadores de gestión cuantitativos y cualitativos, calificar el grado de desempeño y productividad con que se manejan los recursos en; lo cual estará reflejado en las pruebas de auditoría contenidas en los papeles de trabajo desarrollados por las investigadoras.

#### **3.4 Comunicación de resultados e informes**

- Comunicación parcial de resultados
- Redacción de los puntos de interés

#### **4. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO**

Supervisor	RMMC	Ing. Rueda Manzano Mónica Catalina
Jefe de Equipo	AYPE	Srta. Alvarez Yáñez Pamela Elizabeth
Auditora	CASE	Srta. Caizaluisa Arequipa Sandra Elizabeth

#### **5. DÍAS DETERMINADOS**

80 días laborables, distribuidos en las siguientes fases:

- |    |                            |         |
|----|----------------------------|---------|
| 1) | Planeación                 | 5 días  |
| 2) | Instrumentación            | 15 días |
| 3) | Ejecución                  | 45 días |
| 4) | Comunicación de Resultados | 8 días  |
| 5) | Seguimiento                | 5 días  |

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 05-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P 4/8

**6. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
- Libretas de apuntes	2	1,00	2,00
- Flash Memory	2	10,00	20,00
- Computador uso/horas	50	0,50	25,00
- Impresiones	800	0,05	40,00
- Transporte	Global		60,00
- Alimentación	Global		35,00
<b>Subtotal</b>			<b>182,00</b>
-Imprevistos 10%			18,20
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 200,20</b>

**7. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**

**7.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN**

La información general de la entidad se encuentra desarrollada en el archivo permanente.

**7.2 ENFOQUE A:**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” matriz Ambato orientada hacia el nivel de eficacia en el logro de los

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 05-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P 5/8

objetivos y actividades, hacia la eficiencia y economía en el uso de los recursos y hacia el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios

### **7.3 OBJETIVO**

Determinar el nivel de eficiencia, eficacia, economía y equidad en la distribución de los recursos en función del cumplimiento de los planes realizados dentro de cada proceso de la cooperativa, con el propósito de emitir informe de auditoría en el que se incluirá el grado de cumplimiento de metas y objetivos que servirá de herramienta para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy”.

### **7.4 ALCANCE**

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” matriz Ambato por el período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

### **7.5 INDICADORES DE GESTIÓN**

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

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>05-08-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P 6/8

---

---

**7.6 COMPONENTES Y SUBCOMPONENTES ELEGIDOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” MATRIZ AMBATO**

Determinar en forma global el nivel de riesgo del componente y sus principales factores internos y externos que influyen en el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales tanto en beneficio propio como para la sociedad

- Elaboración de una matriz FODA
- Cálculo del riesgo de auditoría por medio de cuestionarios de control interno plasmados en una matriz de ponderación
- Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos de la cooperativa con la aplicación de los indicadores de gestión
- Hoja de resumen de hallazgos del componente

**Área Administrativa**

- Aplicación de un cuestionario para conocer la supervisión de actividades y su eficacia de resultados

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>05-08-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P 7/8

- Elaborar una matriz de calificación del grado de confianza del control interno
- Describir los hallazgos resultantes de la investigación

**Área Financiera**

- Valoración del sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios
- Elaborar una matriz de evaluación, para conocer el riesgo de auditoría y confianza del control interno
- Describir las evidencias encontradas

**Área de Recursos Humanos**

- Valoración del sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios
- Elaborar una matriz de evaluación, para conocer el riesgo de auditoría y confianza del control interno
- Describir los hallazgos resultantes de la investigación

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 05-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P 8/8

**Área de Servicios**

- Aplicación de un cuestionario de control interno
- Determinar el riesgo por medio de una matriz de ponderación

**8. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD**

\_\_\_\_\_  
Alvarez Y. Pamela  
CC.172199332-5

\_\_\_\_\_  
Caizaluisa A. Sandra  
CC. 050278380-6

Elaborado por: A.Y .P.E / C.A.S.E	Fecha: 05-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

C.T 1/1

**CRONOGRAMA DE TRABAJO**

AUDITORÍA DE GESTIÓN		Inicio: 05-08-2010												Terminación: 29-11-2010											
		AGOST				SEPT				OCTUB.				NOV.											
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
N	ACTIVIDAD	RESPON.																							
1	Visita preliminar	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
2	Archivo de Planificación	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
3	Cronograma de Trabajo	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
4	Memorando de planificación	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
4	Archivo Permanente	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
5	Análisis FODA	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
6	Programa de trabajo del componente	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
7	Programa de trabajo del componente	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
8	Evaluación del componente en general	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
9	Evaluación del componente en general	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
10	Aplicación de indicadores de gestión	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
11	Elaboración de hojas de resumen de hallazgos	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
12	Redacción del borrador del informe final	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							
13	Presentación del informe	A.Y .P.E/ C.A.S.E																							

Elaborado por:	A.Y .P.E/ C.A.S.E	Fecha:	05-08-2010
Revisado por:	R.M.M.C	Fecha:	01-03-2011

**ARCHIVO**  
**PERMANENTE**

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

---

---

Archivo  
Permanente

**Institución Auditada:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“SUMAK SAMY”

**Dirección:** Matriz Ambato: Espejo 12-11 y Juan Benigno Vela.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión al periodo comprendido desde  
el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

**ÍNDICE DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO**

REF. P/T		DESCRIPCIÓN
<b>N.I.A</b>	<b>1/1</b>	Notificación Inicio de Auditoría de Gestión
<b>R. H</b>	<b>2/2</b>	Reseña histórica
<b>D.M</b>	<b>1/1</b>	Dirección de la matriz, horarios
<b>A. C</b>	<b>3/3</b>	Acta de Constitución
<b>B.L</b>	<b>4/4</b>	Base Legal
<b>P. D</b>	<b>1/1</b>	Personal Directivo
<b>E.M.A</b>	<b>2/2</b>	Estatutos de Máximas Autoridades
<b>M. F</b>	<b>8/8</b>	Manual de Funciones
<b>O.E</b>	<b>1/1</b>	Organigrama estructural de la entidad

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>18-08-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

N.I.A  
1/1

---

---

**NOTIFICACIÓN INICIO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Latacunga, 06 Agosto 2010

Doctor

Klever Guapisaca

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO “SUMAK SAMY”**

Presente.-

De mi consideración:

Pongo en su conocimiento que las investigadoras de la Universidad Técnica de Cotopaxi inició con el proceso de Auditoría de Gestión del 1 de enero al 31 de diciembre del 2009, en los componentes: Administrativo, Financiero y Recursos Humanos

Mucho Agradeceré se digne proporcionar información necesaria para el eficiente desarrollo de este trabajo investigativo, que contribuirá con resultados a ser aplicados en su institución.

Por la favorable atención que se digne dar a la presente, anticipo mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Srta. Alvarez Pamela  
CC.172199332-5

\_\_\_\_\_  
Srta. Caizaluisa Sandra  
CC. 050278380-6

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 18-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

R.H 1/2

---

---

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY”**

**RESEÑA HISTÓRICA**

El 15 de enero del año 2005 la asociación agrícola San Francisco, ayudado por la Fundación Hanseidel de Munich Alemania quienes financian las festividades en Honor a San Francisco le otorgan un cantidad de recursos económicos para que maneje en un inicio como caja de ahorro y crédito y beneficie a toda la comunidad con créditos a bajo interés, y financiado en la mayor parte para la construcción de cuyeras tipo aéreas y crianza de ganado lechero.

Para el 15 de enero del año 2006, en un nuevo aniversario la Fundación HANSEIDEL, por la gestión realizada en una comunidad quienes administran tienen solo terminado la primaria, hacen la entrega de otro monto para que se siga capitalizando la caja de ahorro y crédito San Francisco, y al mismo tiempo el Sr. Armin Shlegl, en representación de la Fundación, agradece e indica que es el último año de trabajo en el Ecuador.

La comunidad da la bienvenida al primer profesional a la comunidad y posteriormente se organizan conjuntamente con el Dr. Klever Guapisaca con la finalidad de darle vida jurídica, la misma que lo entregan el 23 de marzo del año 2008, a partir de la fecha inicia sus actividades en las calles Espejo y Juan Benigno Vela de la ciudad de Ambato, Cantón Tungurahua, donde en la actualidad está ubicada la Matriz de la Cooperativa.

Elaborado por: <b>A.Y .P/ C.A.S</b>	Fecha: <b>18-08-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

R.H 2/2

➤ **Misión**

Captar recursos económicos y otorgar créditos oportunos a las personas que lo necesitan impulsando la creación de microempresas productivas y de esta manera contribuir a mejorar las condiciones socioeconómicas de nuestros asociados.

➤ **Visión**

Propender ser en la región Sierra Centro la institución financiera pionera en dotar de servicios financieros innovadores, eficientes, oportunos, creando bases sólidas para la autogestión y trabajo conjunto entre todos los socios que forman parte de la Cooperativa.

➤ **Objetivos**

- Propiciar mejorar la calidad de vida de los socios, mediante la dotación de productos financieros y no financieros que ofrece la Institución.
- Ayudar a fortalecer el crecimiento de los pequeños negocios que poseen los asociados.
- Dar cursos de capacitación, a los pequeños comerciantes creando una mentalidad empresarial
- Crear agencias en toda la región interandina de manera que permita llegar con los servicios financieros y no financieros a la mayor parte de la población

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 18-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

D.M 1/1

**DIRECCIÓN DE LA MATRIZ Y HORARIOS DE TRABAJO**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Av. Espejo 12-11 y Juan Benigno Vela.

El horario de trabajo en el que labora la Cooperativa es de lunes a viernes de 8:30 a 12:30 y de 14:00 a 18:00; y los sábados de 8:30 a 12:30

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 18-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

A.C 1/3

---

---

**EXTRACTO DE LA ACTA CONSTITUTIVA DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" Ltda.**

En la ciudad de Ambato de la parroquia La Matriz del cantón Ambato, provincia de Tungurahua el día de hoy 06 de Octubre del año 2007, siendo a las 10h00a.m, con la presencia de 13 personas se reúnen lo a bajos firmantes, con el objeto de analizar y constituir la Cooperativa.

Una vez constatada la presencia de 13 personas en la sala, número suficiente para la constituir en Asamblea para estos casos, toma la palabra el señor Usulli Shulqui Vicente y manifiesta que desde hace años atrás se viene dialogando sobre la posibilidad de formar una Cooperativa en esta ciudad, esta idea que inicialmente eran de pocas personas, sin embargo que, hoy se ampliado a otras, tal es así que aquí tenemos la presencia de 13 compañeros/as. Por lo que considero que la idea de formar la presente Cooperativa se ha fortalecido y considero oportuno que el día de hoy concreticemos este objetivo.

Antes de continuar con las intervenciones de otras personas, se procede a elegir al Presidente de debate, dignidad que recae en el señor Holguer Geovanny Guapisaca Espin que fue aceptada por unanimidad de los asistentes

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 25-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

A.C 2/3

Esta moción es aceptada por todos de manera unánime, por lo que las personas que se encuentran presentes en la sala deciden oficialmente constituir en socios fundadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY". Ltda. La misma que tendrá su sede en las calle espejo 12-11 y Juan Benigno Vela N° 12-11 de la ciudad de Ambato. Provincia de Tungurahua y esto ha sido libremente aceptado por todos los asistentes.

La Compañera Blanca del Roció Guapisaca Espin, manifiesta que la formación de la Cooperativa ha sido aprobado por todos los presentes y con el fin de ayudar a solucionar muchas necesidades en el desarrollo económico social de los pueblos, sugiere elegir al Directorio Provisional y el mismo que es aprobado por los asistentes y recuerdan que según la explicación de algunos compañeros asistentes, la directiva provisional se debe conformar de acuerdo a las normas vigentes para estos casos por: un presidente, un secretario, un tesorero y dos vocales.

Una vez que ha sido elegido, la Directiva Provisional, queda conformada de la siguiente manera:

**PRESIDENTE:** Holger Geovanny Guapisaca Espin  
**SECRETARIO:** Juan Quinatoa Mallqui  
**TESORERO:** Walter Adan Jinde Pilataxi  
**DOS VOCALES:** Vicente Usulli Shulqui  
María Mercedes Tisalema Toalombo

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 25-08-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

A.C 3/3

Luego solicita que la asamblea fije las cuotas y aportaciones necesarias de cada socio para el proceso de trámites y gestiones respectivas, quedando aprobado en las siguientes cantidades:

- a) Certificados de aportación \$ 400,00
- b) Cuotas mensuales para gastos de administración \$ 50,00
- c) Cuota ireembolsable \$ 100,00

Así mismo, con el fin de agilizar el trámite de la entidad, el señor Presidente, solicita entregar en secretaria los documentos personales de cada uno de los socios.

(Ver Anexo N. 6)

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>25-08-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

B.L 1/4

**BASE LEGAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” desarrolla sus actividades dentro del marco legal de la Dirección Provincial del Ministerio de Inclusión Económica y Social con los siguientes artículos:

**Artículo Primero.-** Aprobar el Estatuto y conceder personería jurídica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”, domiciliada en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, la que no podrá apartarse de las finalidades específicas, para las cuales se constituyó, ni operar en otra clase de actividades que no sean de ahorro y crédito; bajo las prevenciones señaladas en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General y Especiales.

**Art. 2.-** La responsabilidad de la Cooperativa ante terceros está limitada a su capital social y la de los socios personalmente, al capital que hubiere suscrito en la entidad.

**Art. 4.-** Son finalidades de la Cooperativa:

- a) Promover y ejecutar actividades que coadyuven, identifiquen, prioricen y ejecuten modelos de ahorro y crédito socio económico para la población de esta provincia y del país, a fin de obtener capital de servicio para el sector productivo.

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 01-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

B.L 2/4

- b) Recibir los aportes de los socios, cuotas sociales, aportes especiales e inversiones.
- c) Fomentar la educación cooperativa de los socios y la acción solidaria entre los mismos y frente a la comunidad.
- d) Contratar préstamos con organismos financieros nacionales e internacionales para la consecución de sus objetivos, en condiciones que beneficien a los socios de la cooperativa.
- e) Organizar cursos especiales de tecnificación en el ramo de sus actividades profesionales, así como también programas, actos culturales, sociales y cívicos para promover la mejor vinculación entre los socios.
- f) Establecer agencias y/o sucursales de ésta Cooperativa dentro de la provincia y del país, para así atender y promover el desarrollo productivo a los sectores más necesitados.

**Art. 7.-** Son socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., las personas que hayan suscrito el acta constitutiva de la misma y aquellas que sean aceptadas posteriormente por el Consejo de Administración y Registrados en la Dirección Provincial de Inclusión Económica y Social.

**Art. 27.-** El Gobierno, administración, contraloría y fiscalización de la cooperativa, se hará a través de los organismos siguientes:

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 01-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

B.L 3/4

1. La Asamblea General de Socios
2. El Consejo de Administración
3. El Consejo de Vigilancia
4. Las Comisiones Especiales
5. La Gerencia

**Art. 29.-**La Asamblea General estará constituida por todos los socios de la Cooperativa, quienes tendrán voz y voto en las deliberaciones y resoluciones que se tomen en la misma.

**Art. 55.-**El capital social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., es variable, ilimitado e indivisible y estará integrado de conformidad a lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley de cooperativas y se compondrá de:

- a) De las aportaciones de los socios
- b) De las cuotas de ingreso y multas que se impusieren
- c) Del fondo irrepartible de reserva y de los destinados a educación previsión y asistencia social.
- d) De las subvenciones, donaciones, legados y herencias que ella reciba, debiendo estas últimas aceptarse con beneficio de inventario; y,
- e) En general de todos los bienes muebles o inmuebles que por cualquier otro concepto, adquiera la Cooperativa.

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 01-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

B.L 4/4

**Art. 57.**-Las aportaciones de los socios estarán representadas por los certificados de aportación nominativos, indivisibles y de un valor de cuarenta dólares cada uno (\$ 40,00) que será transferible solo entre los socios o a favor de la Cooperativa previa autorización del Consejo de Administración.

**ARTÍCULO TERCERO.**-Disponer que la Cooperativa envíe a la Dirección Provincial del Ministerio de Inclusión Económica y Social la certificación justificativa de la legitimidad de los ingresos de nuevos socios para que ésta registre.

**ARTÍCULO CUARTO.**-La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy”, con domicilio en la ciudad de Ambato, se obliga a presentar a la Dirección Provincial del Ministerio de Inclusión Económica y Social, los balances semestrales de su movimiento económico.

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 01-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.D 1/1

**PERSONAL DIRECTIVO**

**Representantes Legales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”**

<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
Presidente del Consejo Administrativo	Iza Capuz José Emilio
Presidente del Consejo de Vigilancia	Caizaluisa Arequipa Oscar Fabián
Gerente	Guapisaca Espin Klever Amable
Secretaria	Pacari Punina Martha Isabel

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>01-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

E.M.A  
1/2

---

---

**ESTATUTOS DE MÁXIMAS AUTORIDADES.**

Los niveles de autoridad en relación con el crédito dentro de la Cooperativa “SUMAK SAMY” LTDA., son los siguientes:

- I. Consejo de Administración
- II. Comisión de Crédito
- III. Gerencia General
- IV. Coordinadores de Agencia
- V. Jefe de Crédito
- VI. Oficial de crédito

Hay que tomar en cuenta algunas consideraciones que el Consejo de Administración para delegar la responsabilidad en cuanto a los niveles de autorización del crédito, teniendo entre los principales aspectos que considerar los siguientes:

- Monto, plazo y tipo de crédito
- La naturaleza del Riesgo
- Experiencia de la persona a la que se le delego esta responsabilidad

**1. Consejo de Administración.-** Es el encargado de resolver como organismo de última instancia las peticiones de los socios respecto a las solicitudes de crédito una vez que el Gerente General se haya pronunciado, al igual que resolver

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 01-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

E.M.A  
2/2

---

---

sobre las solicitudes de crédito de los Vocales del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente General y demás funcionarios.

- 2. El Comité de Crédito.-** Estará integrado por tres miembros uno del Consejo de Administración quien lo presidirá, el Gerente y le Jefe de crédito. Su función será resolver sobre las solicitudes de crédito de acuerdo a su nivel de jerarquía establecido en el nivel II Los montos de aprobación van desde los \$6,001.00 a \$10,000.00dólares Americanos.
- 3. La Gerencia General.-**Podrá aprobar créditos de acuerdo a su nivel de jerarquía establecido en el nivel III Los montos de aprobación van desde los \$601.00 hasta los \$5,000.00dólares Americanos.
- 4. El Jefe de Agencia.-** Podrá aprobar los créditos de acuerdo a su nivel de jerarquía establecido en los nivel IV Los montos de aprobación van desde los \$301.00 hasta los \$ 600.00dólares Americanos.
- 5. El Jefe de crédito.-** Podrá aprobar los créditos de acuerdo a su nivel de jerarquía establecido en el nivel V Los montos de aprobación van desde los \$301.00 hasta los \$600.00dólares Americanos.
- 6. El Oficial de Crédito.-** Aprobara hasta el monto establecido en su nivel de jerarquía establecido en el nivel VI Los montos de Aprobación van hasta los \$300.00dólares Americanos.

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 01-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.F 1/8

---

---

**MANUAL DE FUNCIONES**

**CARGO:** *Consejo Administrativo*

**FUNCIONES:**

- Determinar el monto y naturaleza de las fianzas que deben presentar los funcionarios y empleados que custodian y manejan fondos
- Decidir sobre el traspaso y devolución de los certificados de aportaciones y sobre la admisión o renuncia de los socios
- Fijar las normas prestarías, cuantías, plazos máximos, interés y naturaleza de garantías
- Delegar poderes especiales en los gerentes.
- Gestionar o adquirir los elementos necesarios para los servicios de la cooperativa.
- Determinar las tareas y escalas de sueldos a los empleados de la cooperativa.
- Recomendar a la Asamblea General la distribución de excedentes y el pago de interés sobre los certificados de aportación

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>01-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.F 2/8

- Presentar a la Asamblea General los informes y balances generales de la cooperativa
- Designar el banco o bancos en los que se depositará el dinero y valores de la cooperativa
- Decidir sobre materia de acciones y judiciales
- Preparar su plan de trabajo y presupuesto anual. Ver que se lleva sin sistema de contabilidad adecuado y que se mantenga al día
- Contratar los servicios técnicos y económicos con agencias nacionales e internacionales para lograr los fines y propósitos de la cooperativa;

**CARGO: *Gerente General***

Representa judicial y extra judicial a la cooperativa de Ahorro y Crédito “SUNAK SAMY”, a la vez es el representante jurídico de la misma.

**FUNCIONES:**

- Ejecutar los acuerdos de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- Obligar que se presenten todos los informes y reportes a las entidades pertinentes.

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 01-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.F 3/8

- Informar mensualmente al Consejo de Administración sobre el estado económico de la Cooperativa, presentando los respectivos estados financieros
- Mantener un ambiente de trabajo adecuado para todos los integrantes de la Cooperativa.
- Presentar el presupuesto institucional a Consejo de Administración para su aprobación.
- Todo lo demás que conste en el estatuto vigente aprobado en el MIES

**CARGO:** *Comité de Crédito*

La labor de este comité es de suma importancia para la institución, ya que de él depende la utilización del activo generador de ingresos y su recuperación; cuyo objetivo es arbitrar todas las solicitudes de crédito de los socios, excepto aquellas de los consejos del mismo Comité (que son conocidas y aprobadas en reunión conjunta con los consejos de administración y vigilancia).

**FUNCIONES:**

- Conocer y aprobar la política y modalidades de crédito de la cooperativa.
- Establecer los niveles a prestar con o sin garantía.

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 01-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.F 4/8

- Determinar los niveles de préstamos especiales o gerenciales.
- Conocer y aprobar las tasas de interés propuesta por la gerencia.
- Fijar en cada caso, los periodos de gracias y plazos de amortización.
- Definir los diferentes riesgos de la cartera de crédito y autorizar la provisión de reservas por valores de deudas a recuperación.
- Rendir el informe sobre el ejercicio que corresponda ante la asamblea general de socios.

**CARGO:** *Jefe de Crédito*

**OBJETIVO:**

Recibir solicitudes de Crédito debidamente revisadas y depuradas en cada dependencia de acuerdo al manual de crédito vigente, con todos los documentos de soporte de acuerdo al tipo de crédito solicitado.

**FUNCIONES:**

- Presentar diariamente o semestralmente un listado de solicitudes de crédito debidamente revisadas y con su informe al Comité de Crédito

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 01-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.F 5/8

- Recibir solicitudes de crédito debidamente revisadas y depuradas en cada dependencia de acuerdo al manual de crédito vigente, con todos los documentos de soporte de acuerdo al tipo de crédito solicitado.
- Mantener bajo su responsabilidad (custodia) directa o indirecta los pagarés, letras de cambio, cheques, hipotecas, prendas y solicitudes de crédito de los socios de la Cooperativa.
- Autorizar la liquidación y acreditación de valores por crédito, aprobado por el Comité luego de haber comprobado y recibido los documentos que garantizan dicho crédito.
- Ser totalmente responsable de la recuperación de cada uno de los créditos otorgados.
- Comunicar en forma semanal o mensual a la Gerencia sobre el vencimiento de créditos concedidos.
- Elaborar las notificaciones y avisos de vencimiento.
- Elaborar el presupuesto institucional.

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 01-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.F 6/8

**CARGO:** *Oficial de Crédito*

**FUNCIONES:**

- Ordenar y archivar todas las solicitudes de crédito de los socios.
- Realizar la inspección en forma personal y responsable para verificar la dirección del deudor y garantes.
- Verificar los vehículos constatando la matrícula, número de motor y chasis, en créditos prendarios.
- Realizar la medición del terreno o casa en los créditos hipotecarios, para emitir un informe por escrito con el avalúo real y croquis, siendo responsable directo de dicho informe.

**CARGO:** *Cajeras*

**OBJETIVO:**

Atender a los clientes y socios en retiros y depósitos en sus cuentas de ahorros

**FUNCIONES:**

- Mantener actualizadas las libretas de los socios tanto en ahorros, certificados de aportación y encaje.

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 01-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.F 7/8

- Recibir depósitos en efectivo o cheques y acreditar a los socios acreditantes.
- Recaudar en efectivo préstamo de los socios y emitir en forma inmediata el recibo correspondiente por el pago, en caso de recibir cheque que este acreditado en los ahorros y luego de efectivizado se cancelará el préstamo.
- Mantener bajo su responsabilidad y en efectivo el fondo de cambio asignado para la gerencia.
- Cuadrar diariamente el movimiento económico y presentar su informe a contabilidad de la Matriz.
- Depositar diariamente en la institución financiera fijada por la gerencia la recaudación de la cooperativa, será responsable del traslado del dinero desde la cooperativa al banco, y su descargo lo realizará con la papeleta de depósito debidamente legalizada.

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>01-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.F 8/8

**CARGO:** *Secretaría*

**OBJETIVO:**

Entregar el servicio de información a los socios, atender la correspondencia y remplazar en su ausencia a las cajeras.

**FUNCIONES**

- Llevar al día la correspondencia tanto recibida como enviada, debidamente archivadas.
- Contestar y realizar todas las llamadas telefónicas.
- Elaborar cartas, oficios y memos de Gerencia tanto internos como externos y en general cualquier otra disposición emitida por Gerencia
- Todo lo demás que conste en el estatuto vigente aprobado en el MIES

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>01-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

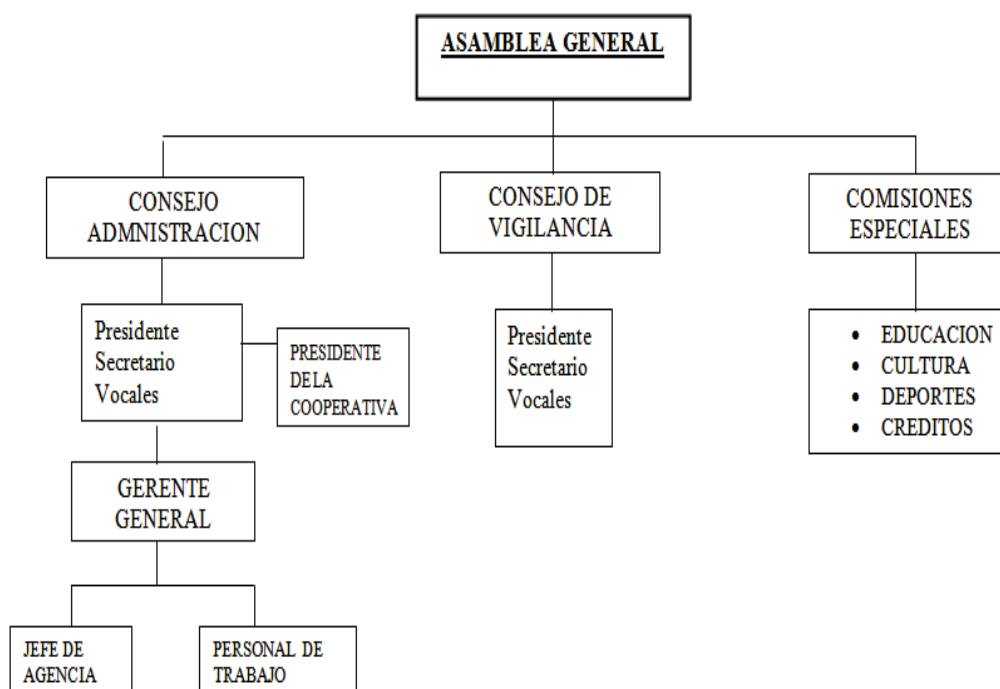
**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

O.E 1/1

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA ENTIDAD**

**Análisis Organizacional**

La Tipología organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” es Lineal, porque la autoridad y responsabilidad se transmite a través de la máxima autoridad para cada función en especial a lo que se le denomina Cadena de Mando



Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 01-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

# ARCHIVO CORRIENTE

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

---

---

Archivo  
Corriente

**Institución Auditada:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“SUMAK SAMY”

**Dirección:** Matriz Ambato: Espejo 12-11 y Juan Benigno Vela.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión al periodo comprendido desde  
el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

**ÍNDICE DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO**

REF.		DESCRIPCIÓN
<b>P.T</b>	<b>1/1</b>	Programa de Trabajo
<b>F.O.D.A</b>	<b>3/3</b>	Análisis FODA de la Cooperativa
<b>P.A</b>	<b>4/4</b>	Programa de Auditoría
<b>E.C.I</b>	<b>4/4</b>	Evaluación del Control Interno
<b>M.P</b>	<b>4/4</b>	Matriz de Ponderación
<b>E.R</b>	<b>4/4</b>	Evaluación de Riesgo
<b>I.</b>	<b>4/4</b>	Indicadores
<b>P.C.I</b>	<b>13/13</b>	Puntos de Control Interno
<b>I.F</b>	<b>14/14</b>	Informe Final de Auditoría
<b>C.G</b>	<b>3/3</b>	Carta a la Gerencia

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>06-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH**  
**CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.T 1/1

**PROGRAMA DE TRABAJO**

**Objetivo:** Obtener información que sustente el trabajo de auditoría a fin de emitir una opinión en el informe.

<b>N.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REF.</b>	<b>ELAB. POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Análisis del FODA	F.O.D.A	A.Y P.E/ C.A.S.E	06-09-2010
2	Evaluación del sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios	C.C.I	A.Y P.E/ C.A.S.E	06-09-2010
3	Matriz de ponderación de riesgo	M.P.R	A.Y P.E/ C.A.S.E	10-09-2010
4	Evaluación del riesgo	E.R	A.Y P.E/ C.A.S.E	15-09-2010
5	Determinación del riesgo	D.R	A.Y P/ C.A.S	24-09-2010
6	Matriz de evaluación	M.E	A.Y P.E/ C.A.S.E	28-09-2010
7	Aplicación de índices de Gestión	I	A.Y P.E/ C.A.S.E	06-10-2010
8	Puntos de Control Interno	P.C.I	A.Y P.E/ C.A.S.E	26-10-2010
9	Presentación del Informe final	I.F	A.Y P.E/ C.A.S.E	29-11-2010

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

FODA  
1/3

---

---

**ANÁLISIS FODA DE LA INSTITUCIÓN**

Los factores que se incluyen en el análisis son:

**Fortalezas (F):** son los aspectos internos de la cooperativa (recursos humanos, económicos, áreas de negocio) que representan puntos fuertes, es decir, una auténtica ventaja para la cooperativa y que hay que explotar al máximo. Su característica principal es que son controlables, porque forman parte positiva de la Cooperativa.

- Entidades basadas en la solidaridad y la ayuda mutua
- Mejor capacidad en el personal
- Atención rápida y eficiente
- Flexibilidad organizativa
- La adecuada ubicación del lugar que permite dar mayor cobertura a sus asociados
- El servicio social que oferta la institución le permite atraer a los nuevos socios

**Debilidades (D):** son los recursos y situaciones que representan una actual desventaja, constituyéndose así en obstáculos y limitaciones que coartan el desarrollo de la cooperativa para alcanzar sus objetivos, y que es necesario eliminar.

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>06-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

FODA  
2/3

- Capacidades fundamentales en actividades
- No dispone de un local propio de la institución
- Falta de planes, proyectos y presupuestos con sustento técnico
- Falta de identificación de los socios
- Delimitación en recursos para ofertar créditos de cantidades altas

***Oportunidades (O):*** son las posibilidades o situaciones que la cooperativa es capaz de aprovechar para sí, o bien las del exterior a la que pueda acceder y obtener ventajas y beneficios

- Convenios Institucionales
- Entrar en nuevos mercados o segmentos
- Existencia de eventos de capacitación en el manejo de los reglamentos y leyes de cooperativas
- Ampliación de la cartera para satisfacer las nuevas necesidades de los clientes
- La existencia en el mercado de nuevas políticas de créditos, inversiones, ahorros y otros servicios que nos permiten a obtener solvencia económica de la cooperativa
- Posibilidad de incrementar el número de socios.
- Posibilidad de mantener y/o incrementar los servicios cooperativos

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

FODA  
3/3

*Amenazas (A):* son riesgos, hechos y situaciones externas de la cooperativa que están presentes en el medio que, siendo previsibles, si ocurrieran pueden dificultar el logro de los objetivos, producir un impacto negativo o una dificultad substancial en su desarrollo.

- La excesiva proliferación de entidades financieras sin respaldo adecuado
- Crecimiento lento del mercado
- Cambio en las necesidades de los consumidores
- Creciente poder de negociación de clientes y/o proveedores
- Cambios adversos en los tipos de cambio y en políticas comerciales de otros países
- Falta de estabilidad económica social y política del país
- Renuncia de socios
- Derogación de Ley de cooperativas

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.A 1/4

**PROGRAMAS DE AUDITORÍA**

**ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY"**  
**TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**COMPONENTE: ADMINISTRATIVO**

No	DESCRIPCION	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	<p><b>OBJETIVO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer la eficiencia, eficacia y economía en el uso y distribución de los recursos.</li> <li>✓ Comprobar la calidad del servicio que presta el personal administrativo a la comunidad.</li> </ul> <p><b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b></p>			
1	Evaluación del sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios	E.C.I	A.Y P/ C.A.S	06-09-2010
2	Matriz de ponderación de riesgo	M.P.R	A.Y P/ C.A.S	10-09-2010
3	Evaluación del riesgo	E.R	A.Y P/ C.A.S	15-09-2010
4	Determinación del riesgo	D.R	A.Y P/ C.A.S	24-09-2010
5	Aplicación de índices de Gestión previstos	I	A.Y P/ C.A.S	06-10-2010
6	Puntos de control Interno	P.C.I	A.Y P/ C.A.S	26-10-2010
7	Presentación del informe final comunicando los resultados obtenidos con los funcionarios responsables, para llegar a un acuerdo acerca de las recomendaciones para promover mejoras y otras acciones correctivas.	I.F	A.Y P/ C.A.S	29-11-2010

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.A 2/4

**PROGRAMAS DE AUDITORÍA**

**ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY"**  
**TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**COMPONENTE: FINANCIERO**

No	DESCRIPCION	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	<p><b>OBJETIVO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer la eficiencia, eficacia y economía con que se registran los movimientos financieros.</li> <li>✓ Señalar cuál es el uso y distribución de los recursos humanos, materiales y financieros, dentro de la institución.</li> </ul> <p><b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b></p>			
1	Evaluación del sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios	E.C.I	A.Y P/ C.A.S	06-09-2010
2	Matriz de ponderación de riesgo	M.P.R	A.Y P/ C.A.S	10-09-2010
3	Evaluación del riesgo	E.R	A.Y P/ C.A.S	15-09-2010
4	Determinación del riesgo	D.R	A.Y P/ C.A.S	24-09-2010
5	Aplicación de índices de Gestión previstos	I.	A.Y P/ C.A.S	06-10-2010
6	Puntos de control Interno	P.C.I	A.Y P/ C.A.S	26-10-2010
7	Presentación del informe final comunicando los resultados obtenidos con los funcionarios responsables, para llegar a un acuerdo acerca de las recomendaciones para promover mejoras y otras acciones correctivas.	I.F	A.Y P/ C.A.S	29-11-2010

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.A 3/4

**PROGRAMAS DE AUDITORÍA**

**ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY”**  
**TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**COMPONENTE: RECURSOS HUMANOS**

No	DESCRIPCION	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	<p><b>OBJETIVO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprobar si existe un sistema de control de asistencia apropiado.</li> <li>✓ Establecer la eficiencia, eficacia y economía en el uso y distribución de los recursos.</li> <li>✓ Comprobar la calidad del servicio que presta el recurso humano y su impacto.</li> </ul> <p><b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b></p>			
1	Evaluación del sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios	E.C.I	A.Y P/ C.A.S	06-06-2010
2	Matriz de ponderación de riesgo	M.P.R	A.Y P/ C.A.S	10-09-2010
3	Evaluación del riesgo	E.R	A.Y P/ C.A.S	15-09-2010
4	Determinación del riesgo	D.R	A.Y P/ C.A.S	24-09-2010
5	Aplicación de índices de Gestión previstos	I.	A.Y P/ C.A.S	06-10-2010
6	Puntos de control Interno	P.C.I	A.Y P/ C.A.S	26-10-2010
7	Presentación del informe final comunicando los resultados obtenidos con los funcionarios responsables, para llegar a un acuerdo acerca de las recomendaciones para promover mejoras y otras acciones correctivas.	I.F	A.Y P/ C.A.S	29-11-2010

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.A 4/4

**PROGRAMAS DE AUDITORÍA**

**ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY"**  
**TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**COMPONENTE: SERVICIOS**

No	DESCRIPCION	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p>✓ Medir los resultados de eficiencia, eficacia y economía a base de indicadores desarrollados en lo posible conjuntamente con los servidores encargados de los servicios que presta la Cooperativa</p> <p><b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b></p>			
1	Evaluación del sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios	E.C.I	A.Y P/ C.A.S	06-09-2010
2	Matriz de ponderación de riesgo	M.P.R	A.Y P/ C.A.S	10-09-2010
3	Evaluación del riesgo	E.R	A.Y P/ C.A.S	15-09-2010
4	Determinación del riesgo	D.R	A.Y P/ C.A.S	24-09-2010
5	Aplicación de índices de Gestión previstos	I.	A.Y P/ C.A.S	06-10-2010
6	Puntos de control Interno	P.C.I	A.Y P/ C.A.S	26-10-2010
7	Presentación del informe final comunicando los resultados obtenidos con los funcionarios responsables, para llegar a un acuerdo acerca de las recomendaciones para promover mejoras y otras acciones correctivas.	I.F	A.Y P/ C.A.S	29-11-2010

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

E.C.I/A  
1/1

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA  
ADMINISTRATIVA**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”

**TIPO DE EXAMEN:** Auditoria de Gestión

**COMPONENTE:** Administrativo

N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿Los fines y las actividades principales que efectúa la entidad están acorde con la misión y visión que esta persigue?	<b>X</b>			
2	¿El personal administrativo cuenta con incentivos?	<b>X</b>			
3	¿Cuenta el Cooperativa con un Reglamento de Ética Profesional?	<b>X</b>			Lo que ha caracterizado una buena administración
4	¿Existe un control interno adecuado de procesos dentro de la entidad?	<b>X</b>			
5	¿El personal administrativo cuenta con charlas de motivación y liderazgo?		<b>X</b>		Posiblemente cada 3 meses lo hacen
6	¿Se realizan periódicamente constataciones de los bienes de la institución?		<b>X</b>		No se realiza constantemente
7	¿Se cumple con las políticas planteadas en la cooperativa de forma inmediata y eficiente?	<b>X</b>			
8	¿Todas las actividades que se realizan en la cooperativa son supervisadas?	<b>X</b>			
9	¿Se tiene un conocimiento claro sobre el manejo y cuidado los bienes?		<b>X</b>		
10	¿Dispone de indicadores que permitan medir si los recursos humanos, materiales y financieros están siendo administrados adecuadamente?		<b>X</b>		No existe parámetros e indicadores de gestión

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

E.C.I/F  
1/1

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA  
FINANCIERA**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY"

**TIPO DE EXAMEN:** Auditoria de Gestión

**COMPONENTE:** Financiero

No-	PREGUNTAS	SI	NO	NA	COMENTARIOS
1	¿Se capacita al personal de acuerdo a las actualizaciones tecnológicas referentes al desarrollo de sus funciones?		x		Se realizan capacitaciones en forma general
2	¿Se actualiza la información de los socios a fin de evitar errores?		x		No se ha realizado procesos para la actualización de datos
3	¿Se realizan supervisiones sorpresivas?		x		
4	¿El procedimiento de ejecución de los procesos dentro del área financiera es satisfactorio?	x			
5	¿Cuenta con todos los materiales para efectuar sus actividades?	x			
6	¿El sistema contable es el adecuado?	x			
7	¿Existe un control sobre las funciones y procesos de esta área?		x		No se han realizado controles de procesos por áreas
8	¿Los reportes e informes proporcionados son efectivos, confiables para la toma de decisiones?	x			
9	¿Existe un adecuado ambiente de trabajo?	x			
10	¿Se mantiene un respaldo en el archivo de la oficina con los documentos de cada trámite?	x			

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

E.C.I/RH  
1/1

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA RECURSOS  
HUMANOS**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”

**TIPO DE EXAMEN:** Auditoria de Gestión

**COMPONENTE:** Recursos Humanos

No-	PREGUNTAS	SI	NO	NA	COMENTARIOS
1	¿La estructura orgánica de la Cooperativa dispone del departamento de Recursos Humanos?		<b>X</b>		Mejorar su contenido estructural
2	¿Existe un organigrama jerárquico y de responsabilidades?	<b>X</b>			
3	¿Existe un plan por escrito de las políticas y procedimientos de control y supervisión al personal?	<b>X</b>			
4	¿El Departamento de RR.HH. analiza los resultados de las técnicas de personal implantadas?	<b>X</b>			Pero no siempre se analiza
5	¿El departamento de RR.HH. informa al gerente sobre movimientos de personal, salarios, prestaciones etc.?	<b>X</b>			
6	¿El departamento de recursos humanos organiza capacitaciones para el personal de la cooperativa?	<b>X</b>			Falta de continuidad en la capacitación para el personal
7	¿El departamento de recursos humanos brinda a los trabajadores un ambiente de confianza, respeto y optimismo?	<b>X</b>			
8	¿Se ha definido un sistema de control y evaluación de desempeño a todo el personal?		<b>X</b>		Únicamente al personal administrativo

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

E.C./S  
1/1

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE SERVICIOS**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY"

**TIPO DE EXAMEN:** Auditoria de Gestión

**COMPONENTE:** Servicios

No-	PREGUNTAS	SI	NO	NA	COMENTARIOS
1	¿Tiene conocimiento de relaciones humanas?	x			
2	¿Existe auto educación por parte del personal?		x		
3	¿Conoce y cumple con las políticas?	x			
4	¿Existe segregación de responsabilidades?		x		El personal realiza actividades que requiere la cooperativa
5	¿Existe programas para capacitar al personal?		x		Se requiere un plan de capacitación
6	¿Conoce con claridad sus responsabilidades y las mismas son impartidas por escrito?	x			
7	¿Existe un adecuado ambiente de trabajo?	x			
8	¿Existe un manual de procedimientos de atención al usuario de la Cooperativa?		x		
9	¿Existe un control sobre los recursos que posee la cooperativa?		x		Es necesario implantar un control sobre los recursos
10	¿Al cliente presta los servicios necesarios de manera eficiente, puntual y pertinente?	x			

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-09-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P.A  
1/2

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**COMPONENTE: ADMINISTRATIVO**

N.	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFC.	FUENTE DE VERIFICACION	OBSERVACIÓN
1	Los fines y las actividades principales que efectúa la entidad están acorde con la misión y visión que esta persigue	10	10	Consj. Administrac. y Gerente General	Para brindar un buen servicio a la sociedad
2	El personal administrativo cuenta con incentivos	10	10	Consj. Administrac. y Gerente General	
3	Cuenta el Cooperativa con un Reglamento de Ética Profesional	10	10	Consj. Administrac. y Gerente General	
4	Existe un control interno adecuado de procesos dentro de la entidad	10	10	Consj. Administrac. y Gerente General	
5	El personal administrativo cuenta con charlas de motivación y liderazgo	10	5	Consj. Administrac. y Gerente General	No cuentan con programas de capacitaciones
6	Se realizan periódicamente constataciones de los bienes de la institución	10	5	Consj. Administrac. y Gerente General	El 50% determinaron que no existe constataciones de bienes

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>10-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P.A  
2/2

**COMPONENTE: ADMINISTRATIVO**

<b>N.</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>PONDERAC.</b>	<b>CALIFIC.</b>	<b>FUENTE DE VERIFICACION</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
7	Se cumple con las políticas planteadas en la cooperativa de forma inmediata y eficiente	10	10	Consj. Administrac. y Gerente General	
8	Todas las actividades que se realizan en la cooperativa son supervisadas	10	10	Consj. Administrac. y Gerente General	Se realizan por cada departamento
9	Se tiene un conocimiento claro sobre el manejo y cuidado los bienes	10	5	Consj. Administrac. y Gerente General	
10	Dispone de indicadores que permitan medir sí los recursos humanos, materiales y financieros están siendo administrados adecuadamente	10	5	Consj. Administrac. y Gerente General	
		<b>100</b>	<b>80</b>		

Elaborado por:	<b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha:	<b>10-09-2010</b>
Revisado por:	<b>R.M.M.C</b>	Fecha:	<b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

E.R.1/1

**EVALUACIÓN DEL RIESGO**

CP = Calificación Ponderada  
CT = Calificación Total  
PT = Ponderación Total/PT

$$CP = \frac{CT \times 100}{100} \quad CP = 80 \times \frac{100}{100} = 80\%$$

**DETERMINACIÓN DEL RIESGO**

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
PORCENTAJE	1% - 45%	46% - 75%	76% - 100%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

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

**MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO**

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES
<b>BAJO</b>	No significativa	No existe	Remotas
<b>MEDIO</b>	Muy significativo	Existen algunas	Posible
<b>ALTO</b>	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

**Conclusión:** Determinando el nivel de riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" matriz Ambato se obtiene un resultado del 80% lo que representa que el nivel de confianza es alto y un nivel de riesgo es bajo, es por ello que se deduce que el control interno existente en la entidad es confiable y la probabilidad de que existan errores es remota, determinando así que no tiene factores de riesgo por lo que no es significativo, lo cual ha permitido alcanzar lo planificado.

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>10-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P.F  
1/2

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**COMPONENTE: FINANCIERO**

N.	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFC.	FUENTE DE VERIFICACION	OBSERVACIÓN
1	Se capacita al personal de acuerdo a las actualizaciones tecnológicas referentes al desarrollo de sus funciones	10	3	Personas responsables del Dep. Financiero (3)	
2	Se actualiza la información de los socios a fin de evitar errores	10	7	Personas responsables del Dep. Financiero (3)	
3	Se realizan supervisiones sorpresivas	10	3	Personas responsables del Dep. Financiero (3)	No se realizan constantes supervisiones
4	El procedimiento de ejecución de los procesos dentro del área financiera es satisfactorio	10	10	Personas responsables del Dep. Financiero (3)	
5	Cuenta con todos los materiales para efectuar sus actividades	10	10	Personas responsables del Dep. Financiero (3)	
6	El sistema contable es el adecuado	10	10	Personas responsables del Dep. Financiero (3)	El sistema contable de la cooperativa es confiable para el desarrollo de las activid.

Elaborado por:	Fecha:
A.Y .P.E./C.A.S.E	10-09-2010
Revisado por:	Fecha:
R.M.M.C	01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P.F  
2/2

**COMPONENTE: FINANCIERO**

N.	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FUENTE DE VERIFICACION	OBSERVACIÓN
7	Existe un control sobre las funciones y procesos de esta área	10	3	Personas responsables del Dep. Financiero (3)	
8	Los reportes e informes proporcionados son efectivos, confiables para la toma de decisiones	10	10	Personas responsables del Dep. Financiero (3)	
9	Existe un adecuado ambiente de trabajo	10	10	Personas responsables del Dep. Financiero (3)	Si existe un adecuado ambiente de trabajo
10	Se mantiene un respaldo en el archivo de la oficina con los documentos de cada trámite	10	10	Personas responsables del Dep. Financiero (3)	Existe el respaldo de los documentos para que no hayan problemas en los tramites
		<b>100</b>	<b>76</b>		

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>10-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

E.R.1/1

**EVALUACIÓN DEL RIESGO**

CP = Calificación Ponderada  
CT = Calificación Total  
PT = Ponderación Total/PT

$$CP = CT \times 100 \quad CP = 76 \times 100 \quad CP = 76\%$$

100

**DETERMINACIÓN DEL RIESGO**

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
PORCENTAJE	1% - 45%	46% - 75%	76% - 100%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

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

**MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO**

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES
<b>BAJO</b>	No significativa	No existe	Remotas
<b>MEDIO</b>	Muy significativo	Existen algunas	Posible
<b>ALTO</b>	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

**Conclusión:** Determinando el nivel de riesgo en el área de finanzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" matriz Ambato, luego de aplicar la fórmula se obtiene como resultado el 76% lo que representa que el nivel de confianza es Alta y un nivel de riesgo bajo, es por ello que la probabilidad de que existan errores es remota, determinando así que no tiene factores de riesgo por lo que no es significativo, pudiendo evidenciar que las actividades se cumplen de acuerdo al reglamento interno de la institución.

Elaborado por: **A.Y.P.E./C.A.S.E** Fecha: **10-09-2010**

Revisado por: **R.M.M.C** Fecha: **01-03-2011**

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P.R.H  
1/2

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**COMPONENTE: RECURSOS HUMANOS**

<b>N.</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>PONDERAC.</b>	<b>CALIFIC.</b>	<b>FUENTE DE VERIFICACION</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1	La estructura orgánica de la Cooperativa dispone del departamento de Recursos Humanos	10	0	Jefe de Recursos Humanos	Es necesario aplicar el Dep. RR.HH en el estructura de la Coop.
2	Existe un organigrama jerárquico y de responsabilidades	10	10	Jefe de Recursos Humanos	
3	Existe un plan por escrito de las políticas y procedimientos de control y supervisión al personal	10	10	Jefe de Recursos Humanos	
4	El Departamento de RR.HH. analiza los resultados de las técnicas de personal implantadas	10	10	Jefe de Recursos Humanos	El encargado de RR.HH analiza las técnicas del personal
5	El departamento de RR.HH. informa al gerente sobre movimientos de personal, salarios, prestaciones etc.	10	10	Jefe de Recursos Humanos	La persona de RR.HH siempre informa al gerente todas las novedades

Elaborado por: <b>A.Y .P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>10-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

**M.P.R.H  
2/2**

**COMPONENTE: RECURSOS HUMANOS**

<b>N.</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>PONDERAC.</b>	<b>CALIFIC.</b>	<b>FUENTE DE VERIFICACION</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
6	El departamento de recursos humanos organiza capacitaciones para el personal de la cooperativa	10	10	Jefe de Recursos Humanos	No hay continuidad en los programas de capacitación
7	El departamento de recursos humanos brinda a los trabajadores un ambiente de confianza, respeto y optimismo	10	10	Jefe de Recursos Humanos	
8	Se ha definido un sistema de control y evaluación de desempeño a todo el personal	10	0	Jefe de Recursos Humanos	
		<b>80</b>	<b>60</b>		

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>10-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

E.R.1/1

**EVALUACIÓN DEL RIESGO**

CP = Calificación Ponderada  
CT = Calificación Total  
PT = Ponderación Total/PT

$$CP = CT \times 100 \quad CP = 60 \times 100CP = 75 \%$$

80

**DETERMINACIÓN DEL RIESGO**

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
PORCENTAJE	1% - 45%	46% - 75%	76% - 100%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

**RESULTADO:** Riesgo Medio y Confianza Moderada

**MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO**

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES
BAJO	No significativa	No existe	Remotas
MEDIO	Muy significativo	Existen algunas	Posible
ALTO	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

**Conclusión:** En el componente de Recursos Humanos dentro de la Cooperativa se obtuvo la calificación ponderada del 75%, que equivale a un nivel de confianza moderada y de un riesgo medio, ya que es importante tomar en cuenta que el recurso humano es el pilar fundamental para el desarrollo eficiente de la entidad y que siempre requiere de mucha atención.

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>10-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P.S  
1/2

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**COMPONENTE: SERVICIOS**

N.	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FUENTE DE VERIFICACION	OBSERVACIÓN
1	Tiene conocimiento de relaciones humanas	10	10	Personal que prestan servicios (3)	Es impartida por el dep. RR.HH
2	Existe auto educación por parte del personal	10	3	Personal que prestan servicios (3)	Es necesario para la actualización de conocimientos
3	Conoce y cumple con las políticas	10	10	Personal que prestan servicios (3)	
4	Existe segregación de responsabilidades	10	7	Personal que prestan servicios (3)	
5	Existe programas para capacitar al personal	10	7	Personal que prestan servicios (3)	
6	Conoce con claridad sus responsabilidades y las mismas son impartidas por escrito	10	10	Personal que prestan servicios (3)	

Elaborado por:	Fecha:
A.Y.P.E./C.A.S.E	10-09-2010
Revisado por:	Fecha:
R.M.M.C	01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

M.P.S  
2/2

**COMPONENTE: SERVICIOS**

N.	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FUENTE DE VERIFICACION	OBSERVACIÓN
7	Existe un adecuado ambiente de trabajo	10	10	Personal que prestan servicios (3)	
8	Existe un manual de procedimientos de atención al usuario de la Cooperativa	10	7	Personal que prestan servicios (3)	No existen manuales sobre la atención a los clientes
9	Existe un control sobre los recursos que posee la cooperativa	10	7	Personal que prestan servicios (3)	Realizar controles de los recursos
10	Al cliente presta los servicios necesarios de manera eficiente, puntual y pertinente	10	10	Personal que prestan servicios (3)	
		<b>100</b>	<b>81</b>		

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>10-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

E.R.1/1

**EVALUACIÓN DEL RIESGO**

CP = Calificación Ponderada  
CT = Calificación Total  
PT = Ponderación Total/PT

$$CP = CT \times 100 \quad CP = 81 \times 10 \quad CP = 81\%$$

100

**DETERMINACIÓN DEL RIESGO**

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
PORCENTAJE	1% - 45%	46% - 75%	76% - 100%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

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

**MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO**

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES
<b>BAJO</b>	No significativa	No existe	Remotas
<b>MEDIO</b>	Muy significativo	Existen algunas	Posible
<b>ALTO</b>	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

**Conclusión:** En el Componente del área de servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" matriz Ambato, se obtiene una calificación ponderada del 81% teniendo un equivalente de nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, determinando así que no tiene factores de riesgo por lo que no es significativo, pudiendo evidenciar que las personas que prestan servicios en esta entidad es eficiente pero a la vez, requieren una mejor dirección técnica y manuales de procedimientos para el desarrollo de las actividades.

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>10-09-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

I. 1/4

---

---

**APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

**INDICADORES QUE MIDEN LA LIQUIDEZ**

Este índice nos permite medir la capacidad que tiene la Cooperativa para cancelar sus obligaciones de corto plazo.

**Índice de Independencia Financiera= Pasivo Corriente/Pasivo Total**

**Índice de Independencia Financiera= 304,228.90 / 304,228.90**

**Índice de Independencia Financiera= \$ 1.**

**Conclusión.-**La Cooperativa posee \$1 adicional para cubrir las deudas contraídas, al igual que puede endeudarse en \$1 más por cada activo corriente que posea.

**Índice de Solvencia = Activo Corriente/Pasivo Corriente**

**Índice de Solvencia = 216,179.95/304,228.90**

**Índice de Solvencia = 0.71**

**Conclusión.-**Se puede observar que la Cooperativa por cada dólar de deuda a corto plazo adquirida, dispone de 0.71 para poder cancelar las obligaciones

Elaborado por: <b>A.Y .P.E /C.A.S.E</b>	Fecha: <b>06-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

I. 2/4

---

---

**INDICADORES QUE MIDEN EL ENDEUDAMIENTO**

Tiene por objeto medir en que grado y de que forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento.

**Índice de Solidez (endeudamiento) = Pasivo Total/Activo Total**

**Índice de Solidez (endeudamiento) = 304,228.90 / 366,027.53**

**Índice de Solidez (endeudamiento) = 0.83**

**Conclusión.**-El activo total de la cooperativa se encuentra financiada, pero a su vez tiene una dependencia del 0.83% para con terceros.

**Índice de Pasivo a Patrimonio = Pasivo Total/ Patrimonio**

**Índice de Pasivo a Patrimonio = 304,228.90 / 61,798.63**

**Índice de Pasivo a Patrimonio = 4.92**

**Conclusión.**-El capital de la Cooperativa se encuentra comprometido en un 4.92% ya que es el endeudamiento que realmente tiene la institución con terceros

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-10-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

I. 3/4

**INDICADOR QUE MIDE LA RENTABILIDAD**

Los índices de rentabilidad nos permiten medir la efectividad de la administración de la organización para controlar sus ingresos y egresos y de esta manera determinar la existencia de utilidades o pérdidas financieras

**Rentabilidad Global = Ganancia del Ejercicio/Activo Total**

**Rentabilidad Global = 5,071.48 / 366,027.53**

**Rentabilidad Global = 0.014**

**Conclusión.-**En el periodo analizado los activos generaron un 0.014% de utilidades netas conocido también como rendimiento sobre los activos de la Cooperativa.

**Grado de Autofinanciamiento = Reservas de Capital/Capital Social**

**Grado de Autofinanciamiento = 4,373.31 / 52,353.84**

**Grado de Autofinanciamiento = 0.084**

**Conclusión.-**Al finalizar el periodo económico 2009, según los resultados obtenidos la Cooperativa alcanzo el 0.084% de autofinanciamiento, es decir un porcentaje considerable.

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-10-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

I. 4/4

---

---

**INDICADORES DE GESTIÓN**

$$\text{Nivel de Capacitación} = \frac{\text{Empleados capacitados}}{\text{Total empleados}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Capacitación} = \frac{6}{9} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Capacitación} = 66\%$$

**Conclusión.-** De acuerdo al análisis realizado se establece que el porcentaje de empleados capacitados en sus competencias en el año 2009 fue del 66%, pero cabe recalcar que estos han sido en forma general.

$$\text{Rotación del Personal} = \frac{\text{Renuncias}}{\text{Total personal}} \times 100\%$$

$$\text{Rotación del Personal} = \frac{2}{9} \times 100\%$$

$$\text{Rotación del Personal} = 22\%$$

**Conclusión.-** La Cooperativa según los datos obtenidos se ha aplicado el indicador de rotación de personal y como resultado se ha obtenido el 22% que es un mínimo porcentaje de rotación.

Elaborado por: A.Y .P.E /C.A.S.E	Fecha: 06-10-2010
Revisado por: R.M.M.C	Fecha:

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
1/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Administrativo	E.C.I/A	-1- El personal administrativo no cuenta con constantes charlas de motivación y liderazgo ya que lo realizan cada 3 meses	Reglamento interno.	Falta de organización al momento de realizar el programa anual	Afecta al aspecto moral de las personas	Es necesario que el personal administrativo cuente con charlas	Realizar charlas en forma continua que permita la adquisición de conocimientos generales

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>26-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
2/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	E.C.I/A	-2- No se realizan constataciones de los bienes de la institución	Control de Bienes	Falta de control de los bienes de la institución	La falta de constataciones detallada no permite establecer un diagnóstico claro y preciso de los bienes de la Cooperativa	Se presenta la ausencia de un plan de control sobre los bienes, lo que no permite que se conozcan de forma íntegra con todos los materiales con los que cuenta la entidad	Tomar como prioridad de sus actividades realizar constataciones de los bienes de la entidad para lo cual podría aplicar métodos de recopilación de información a través de las tarjetas kárdex o el sistema contable

Elaborado por:	A.Y.P.E./C.A.S.E	Fecha:	26-10-2010
Revisado por:	R.M.M.C	Fecha:	01-03-2011

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
3/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	E.C.I/A	-3- Tener un conocimiento claro sobre el manejo y los cuidados de los bienes	Elaborar un manual que establezca los procedimientos necesarios a ser aplicados por la Cooperativa para conocer el cuidado de los bienes	No se puede establecer posibles mecanismos de corrección y mejora.	Imposibilita realizar un adecuado control de los bienes que posee la cooperativa	No dispone de un manual sobre el manejo de bienes que oriente el proceso para su aplicación; ajustando a los criterios de eficiencia, eficacia y economía	Es necesario que la Cooperativa, disponga la elaboración de un manual del cuidado y manejo de bienes.

Elaborado por: <b>A.Y .P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>26-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
4/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	E.C.I/A	-4- Falta de elaboración de indicadores de gestión	Establecer un conjunto de indicadores que permitan medir la asignación y eficiencia de los objetivos y metas establecidos por la Cooperativa	No se puede determinar con facilidad la medición del porcentaje de eficiencia y eficacia.	No existe la facilidad de evaluar el desarrollo y desempeño institucional	No dispone de indicadores que permitan medir si los recursos humanos, materiales y financieros están siendo administrados adecuadamente	Se recomienda a las diferentes áreas que elaboren indicadores de gestión, puesto que son estos los verdaderos artífices para poder verificar la situación del proceso en todo momento, administrar los recursos necesarios y cumplir con las metas y objetivos trazados.

Elaborado por: <b>A.Y .P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>26-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
5/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Financiero	E.C.I/F	-5- No se ha realizado procesos para la actualización de datos de los socios	Realizar un mecanismo para las respectivas actualizaciones	Provocar errores en la base de datos de los socios	No se puede comprobar la veracidad de los datos de los socios que pertenecen a la entidad.	La Cooperativa no cuenta con procesos preventivo de actualización de la información de los socios	Implantar un sistema en el cual le permita a la entidad actualizar y controlar los datos de los socios, con el fin de evitar errores.

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>26-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
6/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	E.C./F	-6- Realizar supervisiones sorprendidas	Las supervisiones deben ser aplicadas para fomentar la eficiencia de las actividades institucionales ya que permite reducir el riesgo de pérdida de los recursos humanos, administrativos o financieros	Incumplimiento de las actividades en cada una de las áreas	No se pueden cumplir todos los objetivos y metas trazadas por la cooperativa	La cooperativa no realiza supervisiones lo que puede provocar una deficiencia en el desarrollo de las actividades diarias de la entidad.	Desarrollar los respectivos controles y registros de cada una de las actividades que realizan los empleados y de esta manera el cumplimiento eficiente y eficaz de las tareas asignadas y objetivos y metas

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>26-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
7/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	E.C.I/F	-7- No se han efectuado controles de procesos por áreas y funciones	No se ha efectuado un control de los procesos, donde se lleve a cabo un grupo de acciones estructuradas y coordinadas	La falta de la aplicación de un control no permite promover la eficiencia y eficacia institucional	Impide fomentar la eficiencia de las actividades que realizan las áreas	No existe un adecuado control dentro del Cooperativa	Aplicar un adecuado control de las funciones y procesos que desarrolla la entidad con el fin de evaluar y aplicar las acciones correctivas

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>26-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
8/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Recursos Humanos	E.C.I/R.H	-8- Mejorar la estructura orgánica de la Cooperativa	No contar con un conocimiento claro de la organización de la entidad	La falta de planificación en la elaboración del organigrama	Desconocimiento en la organización de la cooperativa	No cuenta con una estructura definida de los distintos departamentos	Es necesario realizar la reestructura orgánica de la entidad tomando en cuenta todas las áreas que posee la Cooperativa

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>26-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
9/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Recursos Humanos	E.C.I/RH	-9- Se requiere un plan de capacitación para personal por áreas	Debería existir una capacitación que permita adquirir nuevos conocimientos	No existe un rubro destinado para realizar capacitación es de los socios para las área	No desempeñar correctamente sus actividades	Descuido de la directiva al no establecer programas para la capacitación necesaria	Debe existir una capacitación constante que permita cumplir a cabalidad su trabajo
Servicios	E.C.I/S						

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>26-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
10/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	<b>E.C.I/RH</b>	-10- Sistema de evaluación y control de desempeño solo al personal administrativo	Evaluación del trabajo por áreas	No se realiza técnicamente el seguimiento del desempeño y responsabilidades	Saturación de trabajo	No se han priorizado necesidades, y actividades propias personal relacionado	Supervisar y dar un diagnóstico de la situación actual del desempeño de todo el personal de la Cooperativa

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>26-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
11/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Servicios	E.C.I/S	-11- No existe auto educación por parte personal	Debería existir una mayor preocupación por auto educarse ya que el beneficio es propio	La poca disponibilidad de tiempo	Escasez de conocimientos , e insuficiente tecnificación	Falta de motivación en adquirir nuevos conocimientos para destacarse y desenvolverse de una mejor manera	Visitar bibliotecas, sitios de internet, adquirir revistas que permita actualizarse y desempeñarse mejor

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>26-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
12/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	E.C.I/S	-12- No existe un manual de procedimientos de atención al usuario de la Cooperativa	Obtener una adecuada comprensión y conocimiento del trato de los funcionarios a los usuarios, llevando a cabo acciones correctivas del trato de las personas.	La falta de un manual de atención, trato directo, amable y cordial de los empleados ha provocado una mínima deficiencia.	No se ejecuta una capacitación a las personas que mantienen contacto directo con los usuarios de los servicios que brinda la Cooperativa	El directivo deberá implantar manuales de atención a los usuarios de la Cooperativa	La elaboración de un plan de atención para el personal de contacto directo con la comunidad permitirá brindar un servicio ágil, eficiente y efectivo.

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>26-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**ALVAREZ YÁNEZ PAMELA ELIZABETH  
CAIZALUISA AREQUIPA SANDRA ELIZABETH  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

P.C.I  
13/13

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

ÁREAS	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	<b>E.C./S</b>	-13- No se ha efectuado un control sobre los recursos que posee la cooperativa	El Control debe ser aplicado después de una buena organización del personal.	La falta de organización para la aplicación de control no permite promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de su misión, visión y objetivos.	Imposibilita fomentar la eficiencia de las actividades institucionales ya que un buen control interno permite reducir el riesgo de pérdida de los recursos humanos, materiales, financieros y administrativos.	No existe un adecuado control interno dentro de la Cooperativa	Le corresponde a la máxima autoridad jerárquica de la Cooperativa la responsabilidad de organizar, establecer y mantener el sistema de control, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y fines de la entidad.

Elaborado por: <b>A.Y.P.E./C.A.S.E</b>	Fecha: <b>26-10-2010</b>
Revisado por: <b>R.M.M.C</b>	Fecha: <b>01-03-2011</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

Latacunga, 29 Noviembre 2010

Doctor

Klever Guapisaca

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO “SUMAK SAMY”**

Presente.-

De mi consideración:

He efectuado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”, por el período comprendido entre el del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009.

La Auditoría de Gestión fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Ecuatorianas de Auditoría, incluyendo las pruebas pertinentes y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo a las circunstancias.

Estas Normas requieren que la Auditoría sea planificada y ejecutada para obtener seguridad de que la información, documentación, procesos y actividades examinadas se realicen en beneficio de la Cooperativa, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables.

Durante la Auditoría de gestión se analizó apropiadamente por todo el personal de las áreas: Administrativa, Financiera, Recursos Humanos y Servicios.

Respecto de las operaciones realizadas con las funciones del personal hacemos los comentarios, conclusiones y recomendaciones dentro del texto del informe. Las autoridades correspondientes establecerán los mecanismos administrativos adecuados para poner en práctica las recomendaciones

Una vez concluido el examen de Auditoría de Gestión se pudo determinar que la Cooperativa presentó las siguientes falencias:

- **CONDICIÓN:** EL PERSONAL ADMINISTRATIVO NO CUENTA CON CONSTANTES CHARLAS DE MOTIVACIÓN Y LIDERAZGO.

**CAUSA:**

Se pudo determinar que existe falta de organización al momento de realizar el programa anual para realizar eventos de motivación.

**EFEECTO:**

Afecta al aspecto moral de las personas

**CRITERIO:**

La dirección debe organizar el Reglamento interno de la cooperativa detallando los programas que se deben realizar, el mismo que servirá como pilar fundamental para la aplicación de un adecuado desempeño institucional y beneficio de los funcionarios, cuyo objetivo es descubrir y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa, productiva y satisfactoria.

- **CONDICIÓN:** NO SE REALIZAN CONSTATAACIONES DE LOS BIENES DE LA INSTITUCIÓN

**CAUSA:**

Falta de control de los bienes de la institución

**EFECTO:**

La falta de constataciones detallada no permite establecer un diagnóstico claro y preciso de los bienes de la Cooperativa

**CRITERIO:**

Es importante e indispensable que exista un control de bienes que posee la Cooperativa para el respectivo desarrollo eficiente y eficaz de las funciones.

- **CONDICIÓN:** TENER UN CONOCIMIENTO CLARO SOBRE EL MANEJO Y CUIDADO LOS BIENES

**CAUSA:**

No se puede establecer posibles mecanismos de corrección, mejora y cuidado de bienes

**EFECTO:**

Imposibilita tener un conocimiento y control adecuado respecto a los bienes que posee la cooperativa

**CRITERIO:**

Se debe elaborar un manual que establezca los procedimientos necesarios a ser aplicados por la Cooperativa para conocer el cuidado de los bienes, proporcionándole así a la entidad mayor productividad.

- **CONDICIÓN:** FALTA DE ELABORACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

**CAUSA:**

No se puede determinar con facilidad la medición del porcentaje de eficiencia y eficacia ya que no se cuenta con indicadores de gestión.

**EFFECTO:**

No existe la facilidad de evaluar el desarrollo y desempeño institucional

**CRITERIO:**

Se debe implantar un conjunto de indicadores que permitan medir la asignación y eficiencia de los objetivos y metas establecidos por la Cooperativa ya que permiten ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretenden alcanzar

- **CONDICIÓN:** NO SE HA REALIZADO PROCESOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS SOCIOS

**CAUSA:**

Provocar errores en la base de datos de los socios y así tener deficiencias en la información

**EFFECTO:**

No se puede comprobar la veracidad de los datos de los socios que pertenecen a la entidad.

**CRITERIO:**

Realizar un mecanismo para las respectivas actualizaciones de datos ya que esto permitirá tener la información de los socios adecuada y oportuna, evitando así los errores.

- **CONDICIÓN:** REALIZAR SUPERVISIONES SORPRESIVAS

**CAUSA:**

Incumplimiento de las actividades en cada una de las áreas impidiendo el adecuado desarrollo de la Cooperativa

**EFECTO:**

No se pueden cumplir todos los objetivos y metas trazadas por la cooperativa

**CRITERIO:**

Debe llevarse a cabo las supervisiones ya que permiten fomentar la eficiencia de las actividades institucionales y de esta manera reducir el riesgo de pérdida de los recursos humanos, administrativos o financieros y de esta manera tener un buen ámbito laboral.

- **CONDICIÓN:** NO SE HAN EFECTUADO CONTROLES DE PROCESOS POR ÁREAS Y FUNCIONES

**CAUSA:**

La falta de la aplicación de un control no permite promover la eficiencia y eficacia institucional

**EFECTO:**

Impide a la cooperativa fomentar la eficiencia de las actividades que realizan las distintas áreas.

**CRITERIO:**

Se debe implantar un control de los procesos y funciones, donde se lleve a cabo un grupo de acciones estructuradas y coordinadas para un buen desempeño institucional.

- **CONDICIÓN:** MEJORAR LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA COOPERATIVA

**CAUSA:**

Falta de planificación por parte de los directivos de la Cooperativa en la elaboración del organigrama.

**EFFECTO:**

Existe desconocimiento en la organización de la cooperativa

**CRITERIO:**

La cooperativa debe tener con un conocimiento claro de la organización de la entidad y evitar así confusiones e indicar las funciones que realizan cada uno de los departamentos.

- **CONDICIÓN:** SE REQUIERE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL POR ÁREAS

**CAUSA:**

No se dispone de un rubro destinado para realizar capacitaciones al personal de las distintas áreas que tiene la Cooperativa.

**EFFECTO:**

No existe un correcto manejo de las actividades, debido a la falta de capacitaciones.

**CRITERIO:**

Deberían existir capacitaciones permanentes de esta manera proporcionar conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para un correcto desempeño profesional y laboral

- **CONDICIÓN:** SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE DESEMPEÑO SOLO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

**CAUSA:**

No se realiza técnicamente el seguimiento del desempeño y responsabilidades de cada uno de los empleados.

**EFFECTO:**

Existencia de saturación de trabajo

**CRITERIO:**

Realizar una evaluación del trabajo por áreas; para que de esta manera se cumpla de forma eficiente los objetivos que tiene la cooperativa

- **CONDICIÓN:** NO EXISTE AUTO EDUCACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL

**CAUSA:**

La poca disponibilidad de tiempo le impiden auto-educarse y de esta manera prepararse con nuevos conocimientos.

**EFFECTO:**

Escasez de conocimientos, e insuficiente tecnificación que impiden el desarrollo adecuado de sus funciones

**CRITERIO:**

Debería existir una mayor preocupación por auto educarse ya que el beneficio es propio y así tener una mejor preparación académica.

- **CONDICIÓN:** NO EXISTE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA COOPERATIVA

**CAUSA:**

La falta de un manual de atención, trato directo, amable y cordial de los empleados ha provocado una mínima deficiencia en la atención al usuario de la Cooperativa

**EFEECTO:**

No se ejecuta una capacitación a las personas que mantienen contacto directo con los usuarios de los servicios que brinda la Cooperativa

**CRITERIO:**

Obtener una adecuada comprensión y conocimiento del trato de los funcionarios a los usuarios, llevando a cabo acciones correctivas, para que de esta manera se tenga una forma eficiente en el servicio que se ofrece.

- **CONDICIÓN:** NO SE HA EFECTUADO UN CONTROL SOBRE LOS RECURSOS QUE POSEE LA COOPERATIVA

**CAUSA:**

La falta de organización para la aplicación de control no permite promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de su misión, visión y objetivos.

**EFEECTO:**

Imposibilita fomentar la eficiencia de las actividades institucionales ya que un buen control interno permite reducir el riesgo de pérdida de los recursos humanos, materiales, financieros y administrativos

**CRITERIO:**

El Control debe ser aplicado después de una buena organización del personal, permitiendo la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización de la actividad implica darles información adicional y consultarles sobre cómo deben desarrollarse estas actividades y de esta manera realizar el respectivo control de los recursos de la cooperativa

Atentamente,

---

Álvarez Y. Pamela  
CC.172199332-5

---

Caizaluisa A. Sandra  
CC. 050278380-6

## CARTA A LA GERENCIA

Latacunga, 29 Noviembre 2010

Doctor

Klever Guapisaca

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO “SUMAK SAMY”**

Presente.-

De nuestra consideración:

Se ha concluido la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”, por el período comprendido entre el del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009. , se emitió el informe en el que se consideró la estructura del control interno a efectos de determinar los procedimientos de Auditoría, en la extensión requerida por las Normas Ecuatorianas de Auditoría, aplicable y obligatorias en las entidades.

El estudio y evaluación del control interno permitió además determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría necesarios para expresar una opinión sobre las necesidades que pudiesen existir en el control interno, para lo cual se realizó a base de pruebas selectivas la ejecución de procesos. Sin embargo esta evaluación reveló ciertas condiciones reportables, que pueden afectar a las operaciones de registro, proceso, resumen y los procedimientos para reportar información uniforme con las afirmaciones de la Cooperativa.

Una adecuada implantación de las recomendaciones permitirá mejorar las actividades administrativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY”, matriz Ambato.

### **Conclusiones**

- El personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Sumak Samy” no cuenta con charlas de motivación y programas de capacitaciones necesarias para el personal ya que es necesario para un buen desempeño ético y laboral.
- La Entidad no dispone de indicadores que permitan medir si los recursos humanos, materiales y financieros están siendo administrados adecuadamente en todos los procesos que se realizan.
- No cuenta con una estructura orgánica definida de los distintos departamentos de la Cooperativa.
- No existe un adecuado control de los recursos dentro de la Cooperativa lo que no permite que se conozcan de forma íntegra con todos los materiales con los que cuenta la entidad
- En la cooperativa no se realizan supervisiones lo que puede provocar una deficiencia en el desarrollo de las actividades diarias de la entidad

### **Recomendaciones**

- Todo el personal directivo debe planificar charlas en forma continua y a la vez realizar programas de capacitación en las distintas áreas, que permita cumplir a cabalidad su trabajo, actualizarse y adquirir nuevos conocimientos y de esta manera desempeñarse mejor en cada una de las funciones que sean encomendadas a todos los empleados de la entidad

alcanzando una eficiencia y eficacia que garantice el buen desarrollo de la cooperativa

- Se recomienda a las diferentes áreas que elaboren indicadores de gestión, puesto que son estos los verdaderos artífices para poder verificar la situación del proceso en todo momento, administrar los recursos necesarios y cumplir con las metas y objetivos trazados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy”
- Es necesario que los directivos realicen la reestructura orgánica de la cooperativa tomando en cuenta todas las áreas que posee la misma y así tener una mejor conocimiento claro de la organización y jerarquía de la entidad.
- La máxima autoridad jerárquica de la Cooperativa debe organizar, establecer y mantener un sistema de control que permita la constataciones de los bienes, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y fines de la entidad y de esta manera tener un cumplimiento eficiente en los objetivos trazados.
- Desarrollar los respectivos controles y registros de cada una de las actividades que realizan los empleados con el fin de evaluar y aplicar las acciones correctivas y así tomar oportunas decisiones y de esta manera el cumplimiento eficiente y eficaz de las tareas asignadas y objetivos y metas

Atentamente,

---

Alvarez Y. Pamela  
CC.172199332-5

---

Caizaluisa A. Sandra  
CC. 050278380-6

## CONCLUSIONES

- Una Auditoría de Gestión para cualquier tipo de entidad ayuda a evaluar su administración y si los controles implementados son los adecuados para el buen funcionamiento, salvaguardar los recursos y alcanzar con las metas propuestas.
  
- En las entidades una de las cosas más importantes que debería existir dentro de la Gestión Administrativa a parte de una Planificación Estratégica bien estructurada, son los Planes de Contingencia que cada entidad se debería plantear para salvaguardar sus recursos y de esta manera enfrentar los cambios del entorno.
  
- A través de la investigación conocimos acerca de la misión de la Cooperativa la misma que es captar recursos económicos y otorgar créditos oportunos a las personas que lo necesitan impulsando la creación de microempresas productivas y de esta manera contribuir a mejorar las condiciones socioeconómicas de nuestros asociados.
  
- Se puede decir que la contabilidad como la administración son importantes por el hecho mismo de ser áreas que manejan recursos económicos por ende es pertinente contar con personal especializado para lograr una mayor productividad en una organización.
  
- La Auditoría de Gestión se centra en el correcto uso de los recursos humanos y materiales con el objeto de evaluar el desempeño organizacional y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte del personal administrativo.

- La aplicación de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy”, matriz Ambato ayudó a determinar varias deficiencias dentro de la entidad, a la vez permitió llevar a cabo con la finalización del trabajo investigativo.
  
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” luego de haber realizado el análisis por medio de las encuestas se observó que la calidad de la prestación de servicios que la institución brinda a sus clientes es buena.

## RECOMENDACIONES

- Todas las entidades sin naturaleza o tamaño deberían efectuar auditorías que evalúen su gestión y permitan identificar el grado de cumplimiento de los controles internos determinando la eficiencia y confiabilidad de los mismos.
- Toda organización para mitigar riesgos significativos y ser competitivos en el mercado enfrentando los cambios del entorno, deben tener una planificación estratégica bien definida, conjuntamente con los planes de contingencia que ayuden a fortalecer su estructura organizativa frente a la competencia.
- Es importante que la Cooperativa dé a conocer la oferta de sus servicios y de la misión, ya que es primordial que los socios y el público en general lo conozcan.
- Las entidades deben seleccionar y poseer capital humano especializado y actualizado permanentemente, pues al trabajar con un buen equipo de trabajo los resultados son satisfactorios y su rendimiento es productivo.
- Es de mucha prioridad que las entidades del sector público como privado realicen una auditoría de gestión siguiendo el proceso adecuado con todos los parámetros necesarios para que de esta manera les permita tener un control adecuado y una excelente toma de decisiones.

- La Cooperativa debe implantar mecanismos para poder resolver las deficiencias dentro de la entidad; a la vez seguir proporcionando la ayuda necesaria para que se realicen futuros trabajos investigativos.
  
- El Institución debe realizar un proceso de implementación de un departamento de recursos humanos en la cual identifique procesos, descripciones de puestos y funciones y así facilite la elaboración de planes específicos y de esta manera tener un excelente servicio.

## TERMINOLOGÍA

- **Gestión.-** Es un conjunto de decisiones y acciones requeridas para hacer que un ente cumpla su propósito formal, de acuerdo a su misión en el contexto y bajo la guía de una planificación de sus esfuerzos
- **Auditoría de Gestión.-**Es un recurso auxiliar vital en el análisis de las situaciones presente y futura de la empresa, la misma apunta al futuro, ayuda a la dirección de una empresa a alcanzar los objetivos y a adaptarse a los cambios del entorno. Este tipo de Auditoría permite que una empresa adapte sus recursos humanos principales a las condiciones cambiantes del entorno de los negocios.
- **Auditar.-** Examinar la gestión económica de una entidad a fin de comprobar si se ajusta a lo establecido por ley o costumbre
- **Control.-** Comprobación, inspección, fiscalización, intervención. Regulación, manual o automática, sobre un sistema.
- **Control de Gestión.-** Es el proceso mediante el cual se monitorea y se miden los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, ya sea parcial o totalmente con el fin de conseguir, formular y aplicar procedimientos de mejora continua en la organización.
- **Control de Recurso Humano.-** Es parte fundamental dentro de una organización, la misma que debe ser enriquecida con el conocimiento y practica adecuada para el desarrollo de una actividad, el mismo que tiene que tener valores éticos, morales, competitivos de mejoramiento continuo que permita solidificar a un equipo de trabajo en un mismo fin dar resultados positivos a futuro.
- **Eficiencia.-** Se describe la relación entre dos magnitudes, la producción física de un bien o servicio y los recursos utilizados para obtener ese

producto. En general se puede medir la productividad física relacionando el nivel de actividad, y expresado en cantidad de beneficios o prestaciones otorgados contra el nivel de recursos utilizados, ya sea gastos en inversiones, etc.

- **Eficacia.-** Es el grado de cumplimiento de los objetivos planificados, absteniéndose de considerar los recursos financieros para lo cual es de primordial importancia la claridad en la fijación de esos objetivos.
- **Economía.-** Es el uso oportuno de los recursos en cantidad y calidad adecuadas que permitan lograr al menor costo, mayor beneficio.
- **Estrategias.-** Es el arte de dirigir en la administración, es un plan unificado comprensible integral diseñado para asegurar que los objetivos básicos de la empresa sean alcanzados.
- **Ineficiencia.-** Falta de capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- **Indicadores.-** Son instrumentos de medición de las variables asociados a las metas y al igual que éstas últimas pueden ser cuantitativas o cualitativas.
- **Organización.-** Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. Disposición, arreglo, orden
- **Ahorro.-** El ahorro es la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, una empresa, una administración pública, etc. Igualmente el ahorro es la parte de la renta que no se destina al consumo, o parte complementaria del gasto.

- **Balance.-** Es el informe contable que recoge el conjunto de elementos patrimoniales de una empresa o sociedad en un instante de tiempo. Existen distintos tipos de balances.
- **Cartera de Crédito.-** Es un instrumento mediante el cual un Banco actuando por cuenta y orden de una persona natural o jurídica, se compromete, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en ella, efectuar un pago a un tercero (beneficiario) o a su orden, o a pagar, aceptar o negociar las letras de cambio que libre el beneficiario.
- **Consolidación.-** Es la transformación de un conjunto de créditos, con características individuales, en un único crédito con una sola fecha de vencimiento.
- **Clientes.-** Aquel que contrata servicios o adquiere bienes a un proveedor; En especial, aquel que lo hace regularmente de un mismo proveedor; Persona adscrita a la protección de un tutor o mecenas; Programa o dispositivo electrónico que recaba datos de una aplicación diferente llamada servidor.
- **Capital.-** Son los recursos provenientes del ahorro o préstamo que se destina a la adquisición de activos financieros o reales
- **Capital de Riesgo.-** El Capital-riesgo es una actividad financiera que consiste en proporcionar recursos a medio y largo plazo, sin vocación de permanencia ilimitada, a empresas de "arranque" no financieras y no cotizadas, con buenas perspectivas de crecimiento.
- **Consejo de Administración.-** Es una de las formas que puede adoptar el órgano de administración y de representación de una sociedad mercantil.

- **Créditos.-** Es un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.
- **Deposito.-** Es el contrato mediante el cual el depositante entrega al depositario una cosa mueble, con la obligación del último de custodiarla, conservarla y restituirla al serle reclamada por el depositante, o por quien tenga derecho a hacerlo.
- **Derogación.-** Derecho, al procedimiento a través del cual se deja sin efecto a una disposición normativa, ya sea de rango de ley o inferior. La derogación es, por tanto, la acción contraria a la promulgación.
- **Déficit de Caja.-** Se refiere a la insuficiencia de recursos monetarios líquidos que se produce cuando los ingresos en efectivo son menores que los gastos en efectivo.
- **Dotación.-** Asignación de personal y medios necesarios para el funcionamiento de un lugar o servicio
- **Embargo.-** Es un derecho procesal, consiste en la ocupación e intervención judicial de determinados bienes, hecha por mandamiento de juez competente, bien por razón de delito o bien con la finalidad de sujetarlos al cumplimiento de las responsabilidades derivadas del impago de deudas u otras obligaciones de índole económica.
- **Comité de Crédito.-** tiene las funciones de evaluar para aprobar o denegar las solicitudes de préstamos en exceso de aquellas cantidades que los oficiales de crédito están autorizados a conceder. Someten a la Junta de Directores las solicitudes evaluadas que excedan los límites máximos que el comité está autorizado a conceder de acuerdo a las normas establecidas.

- **Flexibilidad.-** Es la capacidad que tiene un objeto o cosa de adaptar a nueva situación.
- **Gastos financieros.-**Gastos incurridos por la empresa en la obtención de recursos financieros y que están representados por los intereses y primas sobre pagarés, bonos, etc. emitidos por la empresa.
- **Gestión Cartera.-** Es la actividad que consiste en el asesoramiento, administración y ejecución de órdenes de compra y venta de carteras de valores bien sean estas particulares o institucionales.
- **Jerarquía.-** En general, el concepto de jerarquía designa una forma de organización de diversos elementos de un determinado sistema, en el que cada uno es subordinado del elemento posicionado inmediatamente por encima (con excepción, claro está, del primero que no está subordinado a ninguno de los demás).
- **Liquidez.-** Facilidad con la que un activo financiero puede transformarse en dinero.
- **Mercado.-** Los mercados tienen reglas e incluso es posible para una empresa adelantarse a algunos eventos y ser protagonista de ellos.
- **Mercado de Capitales.-** Aquel donde se negocian títulos-valores que se emiten a mediano y largo plazo, incluye títulos de la deuda pública, instrumentos de mediano y largo plazo emitidos por agentes privados o públicos, las obligaciones y acciones emitidas por las sociedades anónimas bajo el régimen fijado por la ley.
- **Mercado Financiero;** Conjunto de mercados formado por el mercado de capitales, el mercado de dinero y el mercado de divisas. En ellos se opera

al contado y a plazo (opciones y futuros) Es un mercado en que se contratan solo activos financieros.

- **Microempresas.-** Aquellas empresas que tienen un máximo nueve empleados en total, tanto remunerado como no remunerado, incluyendo al propio microempresario y a los familiares que trabajen con él para el caso de los programas de capacitación y asesoría.
- **Morosidad.-** Se define como el retraso en el cumplimiento de un pago o pagos.
- **Obligación.-** Valor mobiliario que representa una parte alícuota de un empréstito contraído por la entidad emisora y que confiere a su titular el derecho a percibir un interés fijo o variable y a obtener la devolución del capital representado en obligaciones.
- **Plan Operativo.-** El plan operativo es un documento oficial en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental...) o un fragmento de la misma (departamento, sección, delegación, oficina...) enumeran los objetivos y las directrices que deben marcar el corto plazo.
- **Políticas.-** Es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos
- **Rentabilidad.-** Es una de las características que definen una inversión junto con la seguridad y la liquidez y consiste en la obtención de beneficios en una actividad económica o financiera.
- **Riesgos Económicos.-** Riesgo de que el resultado de un proyecto financiado no genere ingresos suficientes para cubrir operativos y compromisos.

- **Socios.**-Es la denominación que recibe cada una de las partes en un contrato de sociedad. Mediante ese contrato, cada uno de los socios se compromete a aportar un capital a una sociedad, normalmente con una finalidad empresarial.
- **Tasa.**- Es la proporción de un activo financiero medido en unidades de otro activo.
- **Tasa de Descuentos.**- Esta tasa está relacionada con los tipos de interés, la inflación y la fecha futura de los flujos.
- **Tipos de Intereses.**- Es lo que cuesta usar el dinero en un crédito, préstamo u otra obligación financiera. Generalmente se fija en forma de una tasa porcentual anual.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **Bibliografía Citada**

AGUIRRE, Juan; Auditoría y Control interno; Primera Edición; Quito – Ecuador, Editorial Hispanoamérica 2000 Pág. 17

ANDRADE, Ramiro, Auditoría Teoría Básica-Enfoque Moderno, Loja-Ecuador, Editorial Universidad Técnica de Loja 1998 Pág. 57 – 209

ARENS Alvin A., LOEBBECKE James K.; Auditoría Un enfoque Integral Sexta Edición; México; Pág. 37-38

BENJAMIN Franklin F.; Auditoría Administrativa; Segunda Edición; México 2007; Pág. 75-123

BLOCK Stanley B. y HIRT Geoffrey A.; Fundamentos de la Gestión Financiera; Novena Edición, Colombia; Editorial McGRAW-HILL INTERAMERICA 2001; Pág. 19-20

BROOKS L.H., WINDFIELD C.W, Fundamentos de Auditoría y control interno, Primera Edición; Buenos Aires, Pág. 134-140

CEPEDA, Gustavo; Auditoría y Control Interno; Colombia; Editorial MCGRAW-Hill INTERAMERICANA 2005 Pág. 30-31

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, Manual de Auditoría de gestión; Quito – Ecuador 2002; Pág. 20 – 36

GUZMÁN R. Amaro, Administración de Empresas I, Editora Tiempo S. A., Pág. 32-35

CHIRIBOGA R. Luis Alberto; Sistema Financiero; Primera Edición; Quito-Ecuador, 2007, Pág. 6-13

SALGADO Diego, Modelo de gestión Administrativa; 2005 Pág. 5

SOTOMAYOR, Alfonso, Auditoría Administrativa, Primera Edición; México, 2008 Pág. 5

### **Bibliografía Consultada**

ANDRADE, Ramiro; Auditoría teoría Básica-Enfoque Moderno; Editorial Universidad Técnica de Loja; Loja-Ecuador; Pág. 17

BLOCK Stanley B. y HIRT Geoffrey A.; Fundamentos de la Gestión Financiera; Novena Edición, Colombia; Editorial McGRAW-HILL INTERAMERICA 2001; Pág. 19-20

MEIGS, Walter; Principios de Auditoría; Primera Edición; Colombia; Editorial MCGRAW-Hill 2003

SÁNCHEZ C. Gabriel, Auditoría de Estados Financieros; Segunda Edición, México; 2006 Pág. 2

### **Bibliografía Virtual**

GÓMEZ, Giovanni; Gestión Financiera (22-12-2009; 10:45). Disponible en Web:  
<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/22/gesfra.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria.shtml>;3-03-2010;1:10

<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/gestion-administrativa-y-acoso-moral.htm>

# ANEXOS

## ANEXO N. 1



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACÁDEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

---

---

#### ENTREVISTA

La información que Ud. nos brinde será de absoluta reserva puesto que es necesario para la elaboración de nuestra investigación.

**Objetivo:** Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009.

**Dirigido al:** Directivo de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “SUMAK SAMY”

1. ¿La entidad ha cumplido en tiempo, lugar y calidad los objetivos y metas establecidos?
2. ¿Adquiere el tipo de recursos que necesita, con la calidad y en la cantidad apropiada, cuando se necesita?
3. ¿Aplica políticas para realizar las adquisiciones; y protege y conserva adecuadamente sus recursos?
4. ¿Ha Comprobado si la entidad ha establecido un sistema de gestión de la calidad que le permite determinar las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios de sus servicios?
5. ¿Trata al cliente con respeto, presentándole los servicios que sean necesarios de manera eficiente, puntual y pertinente?

6. ¿La revisión, innovación y/o generación de los documentos normativos de la institución, aseguran la eficacia del sistema de control interno de la cooperativa?
7. ¿La realización correcta y eficaz de las funciones por parte de los directivos, delegados, funcionarios, asesores y trabajadores garantizan la gestión óptima de una cooperativa?
8. ¿Cuenta la cooperativa con planes y programas?
9. ¿Existe un reglamento, manual de funciones u otra herramienta para realizar sus actividades de manera idónea?
10. ¿Cree usted que los servicios que ofrece la Cooperativa está acorde a las necesidades de cada uno de los socios?





### ANEXO N. 3



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACÁDEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

---

---

### ENCUESTA

La información que Ud. nos brinde será de absoluta reserva puesto que es necesario para la elaboración de nuestra investigación.

**Objetivo:** Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009.

**Dirigido a:** Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “SUMAK SAMY”

#### **Instrucciones**

Marque con una X la respuesta que describe su opinión en cada una de las siguientes preguntas y según el caso ampliar de la manera más concreta posible

### **CUESTIONARIO**

**1. Conoce las funciones de su cargo?**

Si

No

**2. Piensa usted que la integridad y valores éticos son un criterio importante en desarrollo de la Cooperativa?**

Si

No

3. **Trata al cliente con respeto, presentándole los servicios que sean necesarios de manera eficiente, puntual y pertinente?**

Si

No

4. **¿Existe un control apropiado sobre los diferentes recursos que posee la Cooperativa?**

Si

No

5. **Ha recibido capacitaciones por parte de la cooperativa para desarrollar las funciones que desempeña?**

Si

No

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO N. 4



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACÁDEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

---

## ENCUESTA

La información que Ud. nos brinde será de absoluta reserva puesto que es necesario para la elaboración de nuestra investigación.

**Objetivo:** Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009.

**Dirigido a:** Los Proveedores de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “SUMAK SAMY”

### **Instrucciones**

Marque con una X la respuesta que describe su opinión en cada una de las siguientes preguntas y según el caso ampliar de la manera más concreta posible

## **CUESTIONARIO**

**1. La información que recibe sobre la tramitación de sus facturas, la considera:**

- Muy buena
- Buena
- Mala
- Regular

**2. Cree que la organización de la Cooperativa es:**

- Muy buena
- Buena

- Mala
- Regular

**3. Conoce el papel de cada responsable y/o unidad relacionada con las compras de la Cooperativa?**

SI ( )                      NO ( )

**4. Entrega un manual o folleto con las características del bien o servicio?**

SI ( )                      NO ( )

**5. A la hora de resolver los problemas de gestión en relación a las compras, pagos, propuestas de ofertas, negociaciones...considera que:**

- Accesibles
- Muy Accesibles
- Nada Accesibles
- Poco Accesibles

**6. Cada qué tiempo la cooperativa realizan los respectivos pedidos de compras?**

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO N. 5



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACÁDEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

---

## ENCUESTA

La información que Ud. nos brinde será de absoluta reserva puesto que es necesario para la elaboración de nuestra investigación.

**Objetivo:** Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2009.

**Dirigido a:** Los clientes de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “SUMAK SAMY”

### **Instrucciones**

Marque con una X la respuesta que describe su opinión en cada una de las siguientes preguntas y según el caso ampliar de la manera más concreta posible

## **CUESTIONARIO**

### **1. Calidad del servicio**

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

### **2. La Actitud profesional en el desempeño de las funciones es**

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**3. La efectividad del personal en cuanto al trámite de solicitudes es:**

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**4. La Confiabilidad de la institución, seguridad y transparencia brindada por la institución es:**

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**5. Cree usted que el Personal Administrativo debe capacitarse para su mejor desempeño?**

Si

No

**6. Cree usted que la infraestructura es adecuada para la actividad que realiza la cooperativa?**

Si

No

**7. Que servicios le gustaría tener en la Cooperativa?**

**8. Con que frecuencia solicitaría un crédito?**

30 días

60 días

90 días

120 días

Anual

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO N. 6

### ACTA CONSTITUTIVA

#### ACTA CONSTITUTIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SUMAK SAMY" Ltda.

En la ciudad de Ambato de la parroquia La Matriz del cantón Ambato, provincia de Tungurahua el día de hoy 06 de Octubre del año 2007, siendo a las 10h00a.m, con la presencia de 13 personas se reúnen lo a bajos firmantes, con el objeto de analizar y constituir la Cooperativa.

Una vez constatada la presencia de 13 personas en la sala, número suficiente para la constituir en Asamblea para estos casos, toma la palabra el señor Usulli Shulqui Vicente y manifiesta que desde hace años atrás se viene dialogando sobre la posibilidad de formar una Cooperativa en esta ciudad, esta idea que inicialmente eran de pocas personas, sin embargo que, hoy se ampliado a otras, tal es así que aquí tenemos la presencia de 13 compañeros/as. Por lo que considero. que la idea de formar la presente Cooperativa se ha fortalecido y considero oportuno que el día de hoy concreticemos este objetivo.

Antes de continuar con las intervenciones de otras personas, se procede a elegir al Presidente de debate, dignidad que recae en el señor Holguer Geovanny Guapisaca Espin, *aceptada por unanimidad de los asistentes y Secretaria Adh-doc Juan Quinatoa Mallqui, acepta por unanimidad los asistentes.*

Presididos por el Presidente de debates, se inicia la discusión. Pide la palabra la señora Myriam Susana Jinde y manifiesta que esta nueva iniciativa de formar la Cooperativa es muy importante, por lo que expresa seguir adelante a todos, sin desanimar. A demás, sugiere que trabajar para el bienestar de la colectividad, poder brindar nuestros servicios es una nueva manera de ayudar entre todos, al menos en esta época de crisis social, política y economía que vive el país. En tal virtud, pido a la sala que expresen su voluntad de constituir la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Esta moción es aceptada por todos de manera unánime, por lo que las personas que se encuentran presentes en la sala deciden oficialmente constituir en socios fundadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY", Ltda., la misma que tendrá su sede en las calle espejo 12-11 y Juan Benigno Vela N° 12-11 de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua y esto ha sido libremente aceptado por todos los asistentes.

La Compañera Blanca del Roció Guapisaca Espin, dice que considerando que la formación de la Cooperativa ha sido aprobado por todos los presentes y con el fin de ayudar a solucionar muchas necesidades en el desarrollo económico social de los pueblos, sugiere elegir al Directorio Provisional y el mismo que es aprobado por los asistentes y recuerdan que según la explicación de algunos compañeros asistentes, la directiva provisional se debe conformar de acuerdo a las normas vigentes para estos casos por: un presidente, un secretario, un tesorero y dos vocales.

Una vez que ha sido elegido, la Directiva Provisional, queda conformada de la siguiente manera:

**PRESIDENTE:** HOLGUER GEOVANNY GUAPISACA ESPIN

**SECRETARIO:** JUAN QUINATO MALLQUI

**TESORERO:** WALTER ADAN JINDE PILATAXI

**DOS VOCALES:** VICENTE USULLI SHULQUI  
MARIA MERCEDES TISALEMA TOALOMBO


La directiva provisional durará en sus funciones hasta cuando la Cooperativa obtenga personería jurídica; luego de la posesión de la directiva, con el fin de agilizar el trámite de aprobación de la entidad, el señor Presidente, solicita entregar en Secretaria los documentos personales de cada uno de los socios.

Luego solicita que la asamblea fije las cuotas y aportaciones necesarias de cada socio para el proceso de trámites y gestiones respectivas, quedando *aprobado en las siguientes cantidades:*

a) Certificados de aportación \$ 400, b) Cuotas mensuales para gastos de administración \$ 50,00 ; y, c) Cuota ireembolsable \$ 100,00.

Así mismo, con el fin de agilizar el trámite de la entidad, el señor Presidente, solicita entregar en secretaria los documentos personales de cada uno de los socios.

A continuación, firman la presente acta todos los socios fundadores, en originales y copias.

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>No. CEDULA</b>	<b>FIRMA</b>
CHICAIZA MAZABANDA MARIA CARMEN	180450142-5	
GUAPISACA ESPIN BLANCA DEL ROCIO	180312630-7	
GUAPISACA ESPIN HOLGUER GEOVANNY	180374299-6	
GUAPISACA QUISINTUÑA SEGUNDO FRANCISCO	180117157-8	
IZA CAPUZ JOSE EMILIO	180222400-4	

JINDE PILATAXI MYRIAM SUSANA	180414539-7	
JINDE PILATAXI WALTER ADAN	180485854-4	
MASABANDA TOALOMBO MARIA ERMELINDA	180314859-0	
QUINATO A MALLQUI JUAN	180345371-9	
TISALEMA TISALEMA SEGUNDO ALEJANDRO	180127254-1	
TISALEMA TISALEMA SEGUNDO ERNESTO	180220894-0	
TISALEMA TOALOMBO MARIA MERCEDES	180208226-1	
USULLI SHULQUI VICENTE	180255990-4	

Sin tener que tratar más puntos el señor Presidente da por clausurado la asamblea constitutiva, siendo las 16h30.

  
EL PRESIDENTE



  
EL SECRETARIO

**CERTIFICACION:** Certifico que la presente acta constitutiva es fiel copia del Original que reposa en los archivos de la Cooperativa que Esta bajo mi responsabilidad.

  
EL SECRETARIO

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY”**

**GERENTE GENERAL**



**CONTADORA GENERAL**



## PERSONAL DE LA COOPERATIVA



